



VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA FINANCÍ

Srovnání platebních karet v České republice  
Comparison of Payment Cards in the Czech Republic

Student: Petra Majerová  
Vedoucí bakalářské práce: Ing. Josef Novotný

Ostrava 2012

## Zadání bakalářské práce

Student: **Petra Majerová**  
Studijní program: **B6202 Hospodářská politika a správa**  
Studijní obor: **6202R010 Finance**  
Specializace: **00 Finance**  
Téma: **Srovnání platebních karet v České republice**  
**Comparison of Payment Cards in the Czech Republic**

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
  2. Vývoj a charakteristika platebních karet
  3. Komparace platebních karet u jednotlivých bank
  4. Analýza a vyhodnocení vybraných platebních karet
  5. Závěr
- Seznam použité literatury  
Seznam zkratek  
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce  
Seznam příloh  
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

- DVOŘÁK, Petr. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. vyd. Praha: Linde Praha, 2005. 681 s. ISBN 80-7201-515-X.  
JURÍK, Pavel. *Platební karty: velká encyklopedie – 1870-2006*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 296 s. ISBN 80-247-1381-0.  
POLOUČEK, Stanislav a kol. *Bankovníctví*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006. 716 s. ISBN 80-7179-462-7.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Josef Novotný**

Datum zadání: 25.11.2011

Datum odevzdání: 11.05.2012

Ing. Iveta Ratmanová, Ph.D.  
vedoucí katedry



prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová  
děkanka fakulty

## **PROHLÁŠENÍ**

Prohlašuji, že jsem celou práci vypracovala samostatně.

V Ostravě dne 25. 4. 2012

.....  
Petra Majerová

## Obsah:

<b>1</b>	<b>ÚVOD .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>VÝVOJ A CHARAKTERISTIKA PLATEBNÍCH KARET.....</b>	<b>6</b>
2.1	HISTORICKÝ VÝVOJ PLATEBNÍCH KARET VE SVĚTĚ .....	6
2.1.1	Diners Club a první univerzální platební karta .....	7
2.1.2	Nástup bankovních karet.....	8
2.2	HISTORICKÝ VÝVOJ PLATEBNÍCH KARET V ČESKÉ REPUBLICE .....	9
2.3	CHARAKTERISTIKA PLATEBNÍHO INSTRUMENTU .....	11
2.3.1	Náležitosti platební karty.....	12
2.3.2	Výhody a nevýhody platebních karet.....	12
2.3.3	Ochrana platebních karet.....	13
2.3.4	Vydavatelé platebních karet .....	14
2.4	TŘÍDĚNÍ PLATEBNÍCH KARET .....	14
2.4.1	Dle způsobu zúčtování .....	15
2.4.2	Dle druhu záznamu.....	16
2.4.3	Dle způsobu použití.....	17
2.4.4	Dle rozsahu použití.....	18
2.4.5	Dle druhu uživatele .....	18
2.4.6	Dle marketingového členění.....	19
2.5	SOUČASNÉ TRENDY PLATEBNÍCH KARET .....	19
<b>3</b>	<b>KOMPARACE PLATEBNÍCH KARET U JEDNOTLIVÝCH BANK.....</b>	<b>21</b>
3.1	ČESKÁ SPOŘITELNA, A. S. ....	21
3.1.1	Popis vybraných platebních karet pro klienta „Rodina“ .....	21
3.1.2	Popis vybrané platební karty pro klienta „Student“ .....	23
3.2	ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA, A. S. ....	24
3.2.1	Popis vybraných platebních karet pro klienta „Rodina“ .....	24
3.2.2	Popis vybrané platební karty pro klienta „Student“ .....	25
3.3	KOMERČNÍ BANKA, A. S.....	26
3.3.1	Popis vybraných platebních karet pro klienta „Rodina“ .....	26
3.3.2	Popis vybrané platební karty pro klienta „Student“ .....	27
3.4	RAIFFEISEN BANK, A. S. ....	28
3.4.1	Popis vybraných platebních karet pro klienta „Rodina“ .....	28
3.4.2	Popis vybrané platební karty pro klienta „Student“ .....	30

3.5	UNICREDIT BANK, A. S.....	30
3.5.1	Popis vybraných platebních karet pro klienta „Rodina“ .....	31
3.5.2	Popis vybrané platební karty pro klienta „Student“ .....	32
3.6	GE MONEY BANK, A. S.....	32
3.6.1	Popis vybraných platebních karet pro klienta „Rodina“ .....	33
3.6.2	Popis vybrané platební karty pro klienta „Student“ .....	34
<b>4</b>	<b>ANALÝZA A VYHODNOCENÍ VYBRANÝCH PLATEBNÍCH KARET .....</b>	<b>35</b>
4.1	METODY VÍCEKRITERIÁLNÍHO ROZHODOVÁNÍ.....	35
4.1.1	Metoda stanovení kritérií .....	36
4.1.2	Metoda stanovení vah kritérií.....	37
4.1.3	Metody vícekritériálního hodnocení variant .....	39
4.1.3.1	Popis tvorby variant .....	41
4.2	STANOVENÍ NEJVHODNĚJŠÍ PLATEBNÍ KARTY .....	41
4.2.1	Profil klientů.....	42
4.2.2	Stanovení variant.....	43
4.2.3	Údaje o platebních kartách nabízených jednotlivými bankami.....	44
4.2.4	Vícekritériální rozhodování.....	45
4.2.4.1	Stanovení kritérií .....	45
4.2.4.2	Výpočet vah kritérií.....	46
4.2.4.3	Metoda bodového a váhového hodnocení .....	50
4.3	ZHODNOCENÍ DOSAŽENÝCH VÝSLEDKŮ.....	57
<b>5</b>	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>61</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>63</b>
	<b>SEZNAM ZKRATEK.....</b>	<b>67</b>

# 1 ÚVOD

Platební karty se jako jeden z mnoha peněžních nástrojů dnešní doby staly nedílnou součástí našeho života a doprovázejí nás na každém kroku. Lidé je používají po celém světě k placení nákupů zboží a služeb, k výběrům hotovosti nebo k platbám přes internet. Základní předností každé platební karty je bezpečnost. V případě ztráty nebo krádeže hotovosti klient nemá možnost dopátrat se pachatele, zatímco v případě použití toho platebního instrumentu může provést blokaci a případné následky eliminovat pojištěním. Během své letité existence prošly značným vývojem doprovázeným řadou technologických změn. V současnosti se můžeme pyšnit širokou škálou různých druhů platebních karet, které banky na našem území i ve světě nabízejí. Klientovi se tak otevírá brána využití řady nadstandardních služeb a možnost přizpůsobení karty svým individuálním potřebám a požadavkům.

Cílem bakalářské práce je srovnání a následný výběr nejvhodnější platební karty na území ČR pro dva předem nadefinované klienty z města Ostravy.

Bakalářská práce je rozdělena do pěti hlavních kapitol, z nichž první a poslední je věnována úvodu a závěru. V druhé kapitole je zmíněna historie postupného vývoje platebních karet ve světě i na území ČR, provedena charakteristika včetně podstatných náležitostí a dělení dle různých hledisek. V závěru této části je naznačena soudobá podoba platebních karet na českém trhu.

Třetí kapitola je věnována srovnání platebních karet u jednotlivých bank působících v městě Ostrava. K provedení komparace jsou vybrány jednotlivé debetní a kreditní platební karty od šestice největších bank na českém trhu. Na začátku je vždy uveden stručný popis každé banky a následné seznámení s danými druhy platebních karet pro vybrané klienty.

Čtvrtá kapitola je zaměřena na analýzu a vyhodnocení debetních a kreditních platebních karet. Nejprve je uvedena metodologie vícekritériální analýzy a v další části uveden popis klientů a stanovení variant skupiny šesti vybraných bank. Následně jsou v tabulkách zachyceny zjištěné údaje o platebních kartách a v závěru, na základě metod vícekritériálního rozhodování, vybrána nejlépe vyhovující varianta debetní platební karty pro klienta „Student“ a nejlépe vyhovující debetní a kreditní platební karta pro klienta „Rodina“.

## 2 VÝVOJ A CHARAKTERISTIKA PLATEBNÍCH KARET

V této kapitole je popsán postupný historický vývoj platebních karet nejen ve světě, ale také na území České republiky, provedena bližší charakteristika jednotlivých druhů platebních karet a jejich dělení dle různých hledisek. V závěru této kapitoly je nastíněna současná podoba platebních karet a jejich vývoj do budoucnosti.

### 2.1 Historický vývoj platebních karet ve světě

Úplně první platební kartu dostupnou širší veřejnosti vydala americká telefonní a telegrafní společnost **Western Union Telegraph Company** již v roce 1914. Tato karta byla vyrobena z plechu a podobala se vojenským identifikačním štítkům. Společnost ji nabízela zdarma svým stálým zákazníkům, prostřednictvím níž mohli telefonovat, zasílat telegrafy a na konci měsíce provést úhradu na základě faktury. Hlavním důvodem vydávání této karty byla snaha udržet si dobré zákazníky a přinutit je k častějšímu používání bezhotovostní formy placení. Z tohoto důvodu jsou někdy tyto karty označovány jako tzv. věrnostní. S jejím využitím došlo k nárůstu tržeb společnosti, neboť zákazníci, kteří měli možnost platit později, nakupovali zboží dražší a tím utráceli i více peněz [6].

S nástupem roku 1924 byla vybraným klientům nabídnuta společností General Petroleum Corporation of California (pozdější Mobil Oil) kreditní karta, kterou mohli používat k placení v síti svých čerpacích stanic na území Spojených států. Další rozvoj věrnostních karet byl však omezen nástupem hospodářské krize v roce 1929. O změnu koncem 30. let se zasloužila telekomunikační společnost AT&T „Bell System Credit Card“, jejíž záměr spočíval v podpoře loajality klientů.

Postupně se věrnostní karty velmi rychle rozšířily po celém území USA. Pro jejich vlastníky se staly znakem osobní prestiže. Avšak jejich nadějný rozvoj byl utlumen nástupem 2. světové války, neboť americká vláda omezila čerpání spotřebních úvěrů, jež odčerpávaly zdroje potřebné k vedení války. Po ukončení 2. světové války došlo ke zrušení veškerých omezení a k opětovné obnově vydávání karet společnostmi. I přes nepřeborné množství výhod se s věrnostní kartou pojila jedna podstatná nevýhoda, a to její omezené použití pouze na obchodní síť vydávající firmy. O odstranění této nevýhody se zasloužila společnost Diners Club International [6].



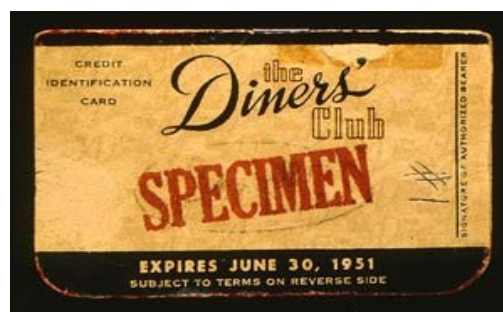
### 2.1.1 Diners Club a první univerzální platební karta

Důležité postavení v historii platebních karet též zaujímá společnost **Diners Club International**, která v roce 1950 vydala první univerzální platební kartu.

Vznik je neodmyslitelně spjat s příběhem Franka McNamary, který byl ředitelem jedné úvěrové společnosti poskytující úvěry, kde si při večeři se svými obchodními partnery zapomněl peněženku ve svém druhém saku. Aby se vyvaroval nepříjemné situaci, majitel restaurace mu nabídl uhradit večeři při další návštěvě. Vzápětí jej tato událost navedla k otázce, proč by lidé měli být omezováni hotovostí, kterou mají přímo k dispozici. Po zamyšlení jej napadlo založit klub „Diners Club“, jehož hlavní úkol by spočíval v poskytování úvěrové karty zvané „Charge Card“ svým členům, a to na základě uzavřené smlouvy. Za dluhy členů bude obchodním partnerům ručit klub a proplácet předložené účty. Členové vždy na konci měsíce provedou úhradu za všechny uskutečněné transakce do uvedeného data splatnosti. Vzhledem k všestrannému využití této karty došlo k zavedení poplatku z částky nákupu hrazené příjemcem jejímu vydavateli ve výši 5 % a ročního poplatku za vydání a správu karty v hodnotě 5 dolarů.

Měsíc po zrození první univerzální platební karty se Frank McNamara s jeho obchodním partnerem vrátil do restaurace Major's Cabin Grill, kde úhradu večeře již provedl za pomoci malé kartonové kartičky - Diners Club Identification Card a zaplacení stvrdil podpisem. Tato večeře je nazývána jako tzv. First Supper [5].

**Obr. 2. 1: První papírová Charge Card z roku 1951**



**Zdroj:** [www.finance.cz](http://www.finance.cz)

S nástupem roku 1951 bylo vydáno téměř 42 000 karet, které bylo možno použít na více než 1 000 obchodních místech na území USA a Kanady. Z tohoto důvodu se karta Diners Club stala první uznávanou mezinárodní platební kartou. Americká finanční společnost a cestovní kancelář American Express se v roce 1958 zasloužila o takřka 100 000 nárůst v počtu

členů klubů Gourmet Club International a Travel Club. Vzhledem k velkému počtu poboček společnosti American Express došlo k rychlému rozšíření této karty ve více než stovce zemí světa [6].

### **2.1.2 Nástup bankovních karet**

V roce 1947 byl úvěrovým specialistou newyorské banky Flatbush National Bank vydán papírový doklad, tzv. „Charg-It“, který plnil funkci bankovní karty a byl využíván k placení v síti místních obchodů v Brooklynu. Tento způsob úhrady začaly také nabízet i ostatní konkurenční americké banky, avšak jeho stinnou stránkou byla nemožnost čerpání úvěru.

Vůbec první platební karta, kterou lze srovnat s podobou soudobých karet, byla emitována zdarma v roce 1951 bankou Franklin National Bank, avšak uskutečněné nákupy klienti museli zaplatit do 30, 60 nebo nejpozději 90 dnů. S postupem času i ostatní americké banky zahájily vydávání karet, ale vzhledem k dosahování ztráty tuto činnost brzy ukončily [5].

S příchodem roku 1958 byly největší americkou bankou Bank of America vydány dva druhy kreditních karet zvaných „Bank Americard“. Jednalo se o kreditní karty se základními limity 300 a 500 dolarů, u kterých nedocházelo k prověřování klientů, jestliže uskutečnili nákup v hodnotě do 50 a u druhé karty do 100 dolarů. Zákazníci měli možnost splácet své dluhy flexibilně při 1,5 % měsíční úrokové míře. Z důvodu nárůstu obratu byli obchodníci povinni platit z jeho výše provizi 6 % a za imprinter<sup>1</sup> roční nájem 25 dolarů.

Období jednoho roku, po zavedení pilotního projektu, nebylo pro americkou banku příznivé, neboť se potýkala se značnými problémy spojenými s podvody. Tato skutečnost se projevila v dosažení ztráty ve výši 20 milionů dolarů, nicméně po zavedení rozsáhlých změn se bance v roce 1961 podařilo opět docílit zisku. V Evropě se systém Bank Americard prosadil v roce 1966 a byl zpřístupněn také ostatním americkým bankám a jedné anglické bance [6].

---

<sup>1</sup> Mechanický strojek pro otisk karty na prodejní doklad.

## 2.2 Historický vývoj platebních karet v České republice

Na území České republiky se platební karty začaly objevovat od roku 1969, kde jako první byly zpočátku přijímány karty zvané Diners Club a American Express. S postupem času docházelo k rozšiřování nabídky o další platební karty jako Eurocard/MasterCard, JCB, VISA a další.

Prostřednictvím České a Slovenské státní spořitelny byly roku 1989 vydány první bankomatové karty ke sporožirovým účtům a Živnostenskou bankou první platební karty k devizovým účtům již o rok dříve. Hovoří se o nich jako o tzv. dispozičních kartách k tuzexovým účtům, které zákazníci používali mimo jiné i k placení v prodejnách Tuzex. S příchodem roku 1991 Živnostenská banka navázala na tento projekt vydáním karet VISA Classic, později VISA Business a od roku 1995 i prestižních karet VISA Gold.

**Obr. 2. 2: První platební karta vydána Živnostenskou bankou**



**Zdroj:** [www.finance.cz](http://www.finance.cz)

O rozmach bankovních karet se na českém trhu zasloužila Komerční banka, a to nabídnutím kolektivního provozování moderního platebního systému. Návrh byl přijat a v roce 1992 začalo budování prvních on-line bankomatů KB začleněných do mezinárodního systému Eurocard/MasterCard/Cirrus a teprve s příchodem roku 1998 bankomatů ČS v síti Europay/MasterCard. První vznik platebních terminálů, který se datuje na rok 1993, se též přisuzuje Komerční bance.

V období 90. let byla uvedena série různých druhů platebních karet a velkým rozvojem taktéž prošly platební i bankomatové karty, které zaujímaly čím dál větší důležitost v životech klientů [6].

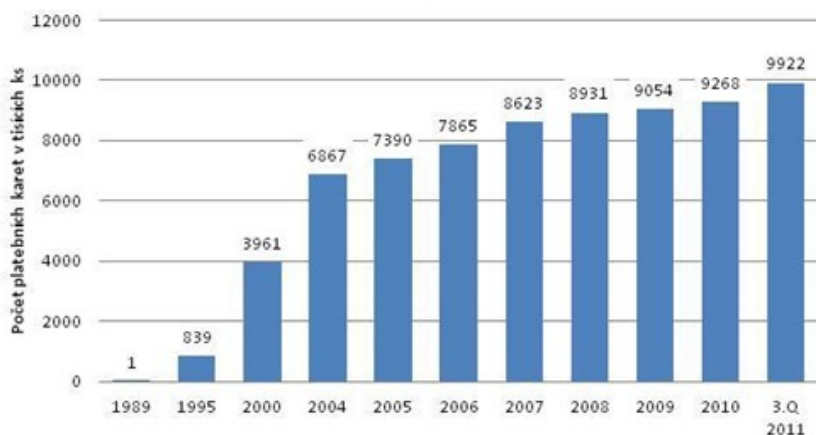
Česká spořitelna již v té době vybuďovala svůj vlastní systém bankomatů v ČR, ale jeho použití bylo jednoúčelové, neboť lidé prostřednictvím něj mohli své peníze pouze vybírat. V roce 1991 došlo ke vzniku *Mezibankovního sdružení pro platební karty*, jehož

zakladateli byly ČSOB, Komerční banka, Investiční banka, Agrobanka a dvě slovenské banky: Tatrabanka a Všeobecná úvěrová banka [34].

V roce 1992 byl systém přejmenován na *Sdružení pro bankovní karty* a o dva roky později se jejím dalším členem stala Česká spořitelna. V současné době sdružuje všechny české banky, které vydávají platební karty [6].

V posledních letech lze na českém trhu zaznamenat vysoký nárůst v počtu vydaných platebních karet, a to zejména od roku 1989, kdy z pouhého tisíce vzrostl jejich počet v roce 2000 na neuvěřitelných 3,961 miliónu. V prvních deseti letech nového tisíciletí byl nárůst ještě dynamičtější, a sice až o 5,3 miliónu kusů. Dle posledních statistik je zjištěno, že k třetímu čtvrtletí roku 2011 je v oběhu 9,922 miliónu kusů tohoto platebního instrumentu. Vývoj platebních karet v ČR je uveden v následujícím grafu 2. 1 [12].

**Graf 2. 1: Vývoj vydaných platebních karet v České republice od roku 1989 - 2011**



**Zdroj:** [www.bankovnikarty.cz](http://www.bankovnikarty.cz)

Dle Tab. 2.1 je zřejmé, že od roku 2004 první pozici v počtu vydaných platebních karet zaujímají debetní platební karty, avšak jejich počet relativně klesá. V roce 2004 tvořily 85,5 % všech vydaných karet, kdežto v roce 2011 už pouze 74,6 %. Na druhé straně dochází k nárůstu vydaných kreditních karet, které v roce 2004 tvořily 5,4 % všech karet, zatímco v roce 2011 se počet zvýšil na 22,5 % [12].

**Tab. 2. 1: Vývoj vydaných platebních karet dle typu od roku 2004 – 2011**

Karty (tis. ks)	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	3Q 2011
Karty celkem	6867	7390	7865	8623	8931	9054	9268	9922
- debetní	5873	6418	6603	6974	7720	7372	7400	7401
- kreditní	373	614	885	1212	1276	1224	1564	2233
- ostatní*	621	358	377	437	-65	458	304	288
*Zejm. charge karty.								

**Zdroj:** www.bankovníkarty.cz

## 2.3 Charakteristika platebního instrumentu

Platební a úvěrová karta se řadí mezi platební nástroje, jež umožňuje majiteli vybírat hotovost z pokladních automatů, na přepážkách bank či platit za zboží a služby v obchodech a restauracích. Úsilím každé platební karty je překlenout nedostatky šekové a hotovostní formy placení s cílem ulehčit tak jejich držitelům disponování s penězi nebo poskytování úvěrů. Hlavním důvodem vzniku tohoto bankovního produktu byla narůstající konkurence mezi jednotlivými bankami. Držitelem může být kdokoli z řad občanů, podnikatelů, ale též právnických osob. V 70. letech byly karty emitovány spíše prestižnějším klientům, avšak koncem této doby je začali využívat i běžní občané, jako mladí lidé, či důchodci.

Platební karty prošly dynamickým rozvojem, neboť zpočátku tzv. **karty první generace** byly opatřeny pouze embosovaným písmem otiskujícím se na účtenku a sloužily jen jako průkazní doklad. S vývojem doby se začaly používat tzv. **karty druhé generace**, které už jsou vybaveny magnetickým proužkem a vyrobeny z pevného a nejedovatého materiálu [8].

Rozměry a fyzikální vlastnosti platební karty jsou stanoveny mezinárodní normou ISO 3554, a sice 85,6 mm x 54 mm x 0,76 mm. Je vyrobena z třívrstvého, netoxického PVC, musí být schopna vyrovnat deformace vzniklé při běžném používání a odolná vůči běžným chemickým vlivům [6].

### 2.3.1 Náležitosti platební karty

Dle všeobecných obchodních podmínek musí každá platební karta obsahovat podstatné náležitosti.

Identifikační údaje jsou uvedeny v dolní polovině **přední části karty** a rozděleny do tří řádků:

- **Account Number Line** – zde je uváděno číslo karty, kde první dvě číslice určují její druh, dalších pět míst je určeno k identifikaci vydavatele karty udělené orgány ISO a na 8. až 13. místě je uvedena identifikace daného klienta.
- **Valid Data Line** – zde jsou uváděna data platnosti karty (měsíc a rok), a to ve formě určující počátek i konec platnosti nebo jen konec. Zpravidla její délka bývá od jednoho roku do několika let. Počet znaků je zde maximálně 19.
- **Třetí řádek** – určuje jméno konkrétního držitele karty. Maximální počet znaků je 27.
- **Čtvrtý řádek** – jde obvykle o jméno majitele účtu či další osoby oprávněné nakládat s finančními prostředky na účtu. V případě služební karty je pak uveden název firmy. Jméno držitele může obsahovat nanejvýš 27 znaků.

Řádek čísla karty musí obsahovat šestimístné identifikační číslo vydavatele karty (IIN – Issuer Identification Number) přidělené dle normy ISO/IEC 7812-1,2.

**Zadní strana** platební karty obsahuje:

- **magnetický proužek**,
- **podpisový proužek** – je určen k uvedení záznamu podpisového vzoru držitele karty [6].

### 2.3.2 Výhody a nevýhody platebních karet

S použitím karty, jako platebního instrumentu, se pojí řada výhod, ale také nevýhod, které musí mít **držitel** karty vždy na paměti.

**Mezi hlavní výhody držitelů platebních karet se řadí:**

- snadný přístup k peněžní hotovosti,
- vyšší bezpečnost a jistota oproti hotovosti,

- úspora času a peněz spojených se směnou,
- přehled provedených transakcí,
- doplňkové služby, apod. [1].

Hlavní nevýhodou držení platební karty je možnost její ztráty a následné zneužití cizí osobou. I přes dostatečnou ochranu bývá ale riziko zneužití v případě ztráty nebo krádeže dosti vysoké.

**Dle mezinárodních údajů je možné riziko zneužití platebních karet členit na:**

- „*zneužití odcizených karet v obchodní síti (50 %),*
- *zneužití ztracených karet v obchodní síti (30 %),*
- *odcizení karet při doručování klientům (15 %),*
- *padělání karet (5 %).*“<sup>2</sup>

Mezi další nevýhody plynoucí z vlastnictví platební karty patří např. určité poplatky, které musí klient uhradit při vystavení karty či zpoplatněné výběry z bankomatů.

Na druhé straně je placení platební kartou i značným přínosem pro **obchodníky**, neboť jim zaručuje vyšší bezpečnost, dosahování vyššího obrátu a zaručenou platbu [7].

### 2.3.3 Ochrana platebních karet

Platební karty, jako jeden z mnoha peněžních instrumentů, jsou proti různým způsobům ohrožení chráněny řadou opatření. Mezi základní druhy ochrany patří:

**Ochrana karty proti padělání** – spočívá v zabezpečení karty ze strany výrobce za pomoci odlišných technických prostředků, jako jsou kódy v magnetickém proužku nebo čipu, zvláštní provedení podpisového pruhu, hologram a další.

**Ochrana karty proti zneužití** – je záležitostí držitele karty a spočívá v ochraně proti krádeži a utajení PIN.

V případě krádeže či ztráty platební karty je nezbytné bez prodlení provést blokaci rovnou u vydavatele nebo u autorizačního centra emitenta karty. Banka v takovémto případě může kartu zablokovat, vydat klientovi náhradní kartu nebo vyplatit nouzovou hotovost [7].

---

<sup>2</sup> POLOUČEK, Stanislav a kol. *Bankovníctví*. str. 187.

### 2.3.4 Vydavatelé platebních karet

Za hlavní vydavatele platebních karet dnešní doby lze považovat:

- banky a bankovní asociace (VISA, Europay/MasterCard, JCB),
- finanční společnosti (American Express, Diners Club),
- obchodní domy, letecké společnosti apod. [1].

Dominantní postavení si upevňují bankovní asociace VISA a Europay/MasterCard, které pokrývají více než 90 % trhu. V jejich čele stojí pětice bank s více než 50 % podílem na celkovém obratu, a sice Citibank, MBNA, Bank One, Chase Manhattan a Household International [6].

Bankovní asociace **MasterCard** vydává především elektronické karty typu Cirrus a Maestro, v embosované verzi karty MC Standard a velmi prestižním klientům jsou nabízeny karty MC Gold. Nejvyšší postavení dané řady zaujímá karta World Signium, která dosud v ČR nebyla vydána.

Do skupiny karet **VISA** patří elektronické karty VISA Electron a embosované karty VISA Classic. Pro bonitní klientelu jsou vydávány karty VISA Silver a VISA Gold. Nejprestižnější kartou dané asociace je platební karta VISA Platinum [35].

## 2.4 Třídění platebních karet

Platební karty lze rozdělit dle různých hledisek do několika skupin podle jednotlivých kritérií. Mezi nejčastější dělení patří:

- dle způsobu zúčtování,
- dle druhu záznamu,
- dle způsobu použití karty,
- dle rozsahu použití,
- dle druhu uživatele,
- dle marketingového členění [6].



## **2.4.1 Dle způsobu zúčtování**

### **Charge Card**

Je historicky nejstarším typem tohoto platebního instrumentu a lze ji do češtiny přeložit jako karta s odloženou splatností. Princip placení spočívá v tom, že majitel karty provede úhradu svých nákupů až na konci měsíce, a to dle měsíčního výpisu od emitenta. Klient má povinnost uhradit svůj závazek ve stanovené lhůtě, která obvykle bývá do 30 dnů. Pokud má držitel karty uzavřenou smlouvu s vydavatelem karty, může provést úhradu formou inkasa ze svého účtu [1].

Pro zákazníka je to tedy velmi jednoduchý a spolehlivý platební prostředek, který může využívat na svých služebních cestách a uskutečňovat i nepředvídané nákupy. Ve svém použití se značně podobá kreditní kartě, neboť i tady je klientovi stanoveno bezúročné období, ve kterém není zatížen úroky. Základním předpokladem pro vydání karty je prověření důvěryhodnosti klienta, a proto je spíše určena velmi bonitní klientele [6].

### **Kreditní karta (úvěrová karta)**

Jedná se o platební nástroj, prostřednictvím něhož může jeho majitel do sjednané výše čerpat revolvingový spotřební úvěr. Klient nemusí splácet úvěr pravidelnými měsíčními splátkami, ale banka obvykle určí její minimální výši. I v tomto případě je držiteli karty stanovena délka bezúročného období, během níž klient hradí pouze výši svého závazku a neplatí žádné úroky. Jelikož banky vydáním kreditní karty podstupují značné riziko, váží se s ní poměrně vysoké úrokové sazby, které jsou řádově až o jednu třetinu vyšší než u jiných krátkodobých úvěrů [1].

Pro stanovení výše úvěrového limitu, který klienti obvykle čerpají na dražší nákupy, banka hodnotí bonitu daného klienta. Majitel karty má možnost výši úvěru předčasně splácet. V případě, že se ale klient dostane do prodlení, je o tom bankou uvědomen a dohodnut další postup [6].

### **Debetní karta**

První debetní karty vznikly v 70. letech, a to k běžnému účtu klienta. O rozšíření se zasloužily peněžní ústavy, které prestižnějším klientům vydávaly úvěrové karty a méně bonitní skupině (jako studenti, mládež, apod.) nabízely bankomatové karty. Prostřednictvím výpočetní a telekomunikační technologie se peněžním ústavům podařilo zavést elektronické bankovní karty na řadě amerických univerzit a prosadit je tak dále ve světě [6].

Jedná se o platební kartu vydanou k běžnému účtu klienta, jejím prostřednictvím lze provádět různé finanční operace, jako nákupy zboží, služeb či vybírat peníze z bankomatu. Poté, co je bance doručena zpráva o provedení transakce, dochází k zaúčtování platby, ale v případě využití systému on-line jsou finanční prostředky na účtu prodávajícího připsány ihned. Banka k tomuto druhu karty neposkytuje žádný úvěr, a proto vzhledem k podstoupení nižšího rizika je karta přístupná i méně bonitním klientům [1].

### **Elektronická peněženka (předplatní karta)**

Elektronická peněženka je novějším typem platebního prostředku určena k drobnějším platbám, které se nevyplatí zúčtovat po jednotlivých položkách [6].

Je vybavena čipem, na který klient převedl určitou výši finanční částky ze svého účtu a při placení dochází okamžitě k odepsání hotovosti. Nelze zaměňovat klasickou čipovou kartu za elektronickou peněženku, nýbrž existují určité rozdíly mezi těmito dvěma druhy karet, jako například v případě elektronické peněženky nemusí klient zadávat PIN a může čerpat finanční prostředky pouze do výše jejího nabití, kdežto u čipové karty má přístup k prostředkům na jeho běžném účtu.

Dle způsobu zúčtování transakce mezi držitelem a obchodníkem je možné systém elektronických peněženek rozdělit na dvě základní varianty. V případě *centralizovaného systému* je zúčtování realizováno prostřednictvím banky, kdežto u *decentralizovaného systému* k zaúčtování dochází rovnou, a to bez účasti banky [1].

## **2.4.2 Dle druhu záznamu**

### **Karta embosovaná**

Jedná se o platební kartu s tzv. reliéfním (plastickým) písmem. Aby mohla být karta použita, musí být prodávající vybaven mechanickým snímačem (imprinter), pomocí něhož dojde k otisku údajů z karty na účet, který zákazník následně podepíše [33].

### **Karta s magnetickým proužkem**

V dnešní době se jedná o nejčastější a jednoduchou variantu platební karty, se kterou se váží nízké výrobní náklady, avšak značnou nevýhodou je omezená kapacita magnetického proužku (1 288 bitů), kde jsou zachyceny a zakódovány 3 záznamové stopy identifikačních údajů [1].

Magnetický proužek tak umožnil provádět výplaty hotovosti z bankomatů a později i elektronické transakce [6].

### **Čipová karta**

Veškerá data na této kartě jsou zaznamenána v mikroprocesoru, a proto je považována za bezpečnější formu platebního nástroje než karta s magnetickým proužkem [1].

V čipu jsou kromě identifikace držitele karty a čísla jeho bankovního účtu uvedeny další údaje týkající se provedených plateb či aktuálního zůstatku konta [8].

V okamžiku placení zde nedochází k přímému spojení s bankou klienta, jako tomu tak bylo u předešlých variant.

V minulosti se uplatnění čipové karty příliš nerozšířilo kromě míst jejího zrodu ve Francii, neboť s ní byly spojeny příliš vysoké výrobní náklady. To se nedá ale říci o současnosti, protože díky nesporným výhodám je v této kartě spatřována jednoznačná budoucnost [1].

### **Laserová karta**

Vznik laserové karty se datuje na polovinu 80. let ve Spojených Státech a Japonsku. Záznam dat je prováděn na stejném principu jako u kompaktních disků. Výhodou této karty je velmi vysoká paměť (4 MB), avšak z důvodu příliš drahé výroby a technických zařízení k jejich čtení se v oblasti bankovníctví nevyužívá [1].

## **2.4.3 Dle způsobu použití**

### **Platební karta**

Zpočátku se na platební kartu zapisovaly identifikační údaje tzv. reliéfním písmem a s použitím kopírovacího papíru a mechanického snímače se otiskly na účtenku. Jeho zavedením byl zrušen proces ručního přepisování identifikačních údajů a doplňování identifikace obchodníka, kde vznikaly časté chyby, a docházelo ke zpoždění.

### **Bankomatová karta**

Se vznikem platebních karet s magnetickým pruhem, o jejichž zavedení se zasloužili technici koncem 60. let, se otevřely brány pro postupnou elektronizaci a byl sestrojen první bankomat. V té době se začaly vyrábět i první bankomatové karty určené k výběrům

finančních prostředků. Největší rozmach ale nastal v období 70. a 80. let, kdy se na obchodních místech začaly objevovat první platební terminály [6].

### **Šeková záruční karta**

Je odlišná od platebních a bankomatových karet, neboť není určena k placení, ale slouží pouze jako doklad zaručující předložený šek (např. eurošek) [6].

## **2.4.4 Dle rozsahu použití**

### **Tuzemská karta (vnitrostátní karta)**

Jde o kartu, kterou lze použít k placení v obchodech či výběrům z bankomatů, a to pouze na území domácí země. Výhodou jsou nižší poplatky a kladeny nižší nároky na bonitu klienta [1].

### **Mezinárodní karta**

Tato karta přináší klientům větší možnosti použití, neboť ji lze využít nejen na území tuzemska, ale i v zahraničí. V současné době je většina platebních karet vydávaných s mezinárodní platností [1].

## **2.4.5 Dle druhu uživatele**

### **Osobní karta**

Karta, která je určena soukromým fyzickým osobám k úhradě běžné denní spotřeby, jako jsou nákupy zboží či služeb. Každá karta je vystavena na jméno držitele a je neprenosná [1].

### **Služební karta (firemní karta)**

Jde o kartu, která je určena pro majitele a pracovníky společností a slouží k úhradě výdajů souvisejících s pracovními povinnostmi. Pro firmu je využití této karty přínosné, neboť společnost může prostřednictvím provedených plateb kontrolovat výši výdajů spojených se služebními úkoly nebo také hradit neočekávané nákupy [1].

## 2.4.6 Dle marketingového členění

### Základní karta

Jde o kartu dostupnou pro většinu zákazníků. Mezi tento druh platební karty patří zvláště debetní karty určené k výběrům finančních prostředků z bankomatů a pro elektronické placení. Klient ji může získat pouze ke svému zřízenému běžnému účtu. Za příklady lze zmínit platební karty Maestro a VISA Electron. Vyšším typem základní karty jsou karty MasterCard Mass Card a VISA Classic Card, prostřednictvím nichž lze platit i v obchodech, které nemají elektronický platební terminál.

### Prestižní karta

Tento typ platební karty je vydán dobře finančně zabezpečeným klientům, a tudíž podmínky pro její získání jsou přísnější než u běžných druhů karet. U majitele této karty se předpokládá velice solidní zajištění a důvěryhodnost, což je zárukou určité prestiže. Za příklady této řady platebních karet lze uvést zlaté karty či platinové karty.

### Výběrová karta

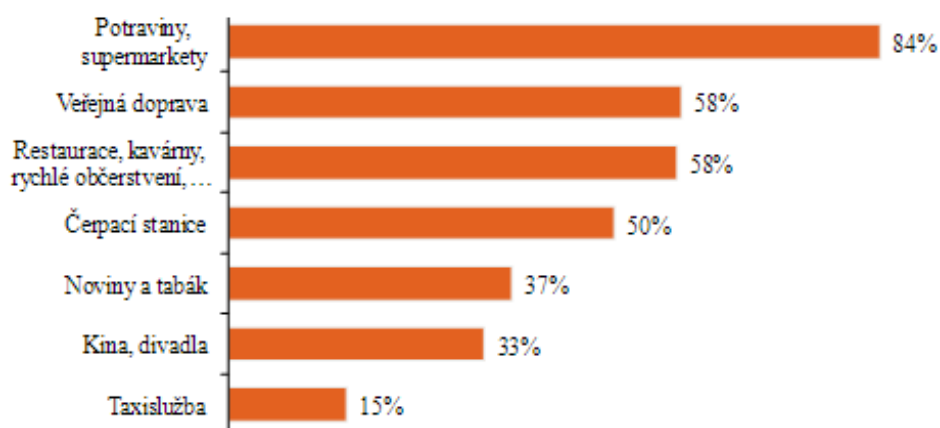
Jedná se o kartu, která je určena pouze pro vymezenou skupinu klientů a od ostatních karet se liší tím, že si klient o ni nemůže sám požádat, ale nabídka je učiněna ze strany banky.

Do 90. let byla na světovém trhu považována za nejprestižnější platební kartu karta American Express Platinum, avšak od poloviny 90. let byly vydány platinové karty VISA a MasterCard. Konec daného období pak vedl ke vzniku nových druhů bankovních karet, jako MasterCard World či VISA Signature. Klient použitím této karty má možnost využívat řadu asistenčních služeb v ceně karty nebo za zvýhodněných podmínek [6].

## 2.5 Současné trendy platebních karet

Český trh s nástupem roku 2011 zaznamenal velký pokrok dosud vydávaných platebních karet v podobě tzv. *bezkontaktního placení*. První bezkontaktní kreditní karty začala v červnu vydávat Citibank a od října, první debetní karty VISA payWave k běžnému účtu, i Česká spořitelna. Na základě provedeného průzkumu, viz Graf 2.2, bylo zjištěno, že český národ tuto formu placení rád ocení z důvodů jednoduchosti, rychlosti a bezpečnosti, a sice v obchodech s potravinami, ve veřejné dopravě, restauracích nebo fastfoodech.

**Graf 2. 2: Místa, kde by lidé chtěli platit s MasterCard *PayPass***



**Zdroj:** MasterIndex 2011, Česká republika

Princip úhrady spočívá v tom, že zákazník svou kartu vůbec nevydává z ruky, ale pouze ji přiloží k terminálu a po zaznění signálu dojde k uskutečnění transakce. Aby mohla být platba realizována, musí klient vlastnit tzv. duální kartu s dvojím čipem (karta umožňující kontaktní i bezkontaktní placení) a obchodní místa musí být vybavena speciálním čtecím zařízením. S kartou je možné provést úhradu do výše 500 Kč bez zadání PIN, ale z důvodu bezpečnosti a prověření může být zákazník k jeho uvedení kdykoliv vyzván i v případě, že tuto hranici nepřekročí.

V prvním pololetí roku 2011 tuto službu využilo 55 % zákazníků při placení drobných nákupů do hodnoty 500 Kč.

V roce 2012 se předpokládá významné rozšíření sítě umožňující bezkontaktní platby v rámci České spořitelny a tuto novinku se také chystají zavést i ostatní banky, jako ČSOB, GE Money Bank a řada dalších. S postupným vývojem bezkontaktní technologie bude také možné platit i jinak než jen hotovostí a plastovými kartami, a sice použitím drobných předmětů, jako hodinek, mobilních telefonů či různých přívěsků [11].

### 3 KOMPARACE PLATEBNÍCH KARET U JEDNOTLIVÝCH BANK

Podstatným vývojem jednotlivých bankovních produktů prošly také platební karty, jejichž význam v poslední době jde čím dál tím více kupředu a sehrávají v životech lidí důležitější roli, neboť se stávají součástí jejich každodenního bytí.

V této kapitole je provedena komparace vybraných druhů debetních a kreditních platebních karet pro dva typy klientů u jednotlivých bank působících v městě Ostrava. Vzhledem k tržnímu podílu, které jednotlivé banky na území České republiky zaobírají, bylo vybráno šest největších bank, mezi které patří **Česká spořitelna, Československá obchodní banka, Komerční banka, UniCredit Bank, Raiffeisen Bank a GE Money Bank.**

#### 3.1 Česká spořitelna, a. s.

Počátky České spořitelny sahají až do roku 1825, kdy svou činnost zahájila Spořitelna česká, jako nejstarší právní předchůdce dnešní ČS. S příchodem roku 2000 se ČS stala členem Erste Group, jednoho z největších poskytovatelů finančních služeb střední a východní Evropy. V roce 2001 dokončila svou transformaci, jež byla zaměřena na zdokonalení všech podstatných součástí banky. ČS neustále pokračuje v zavádění nových produktů, které by měly lidem ušetřit hlavně čas a peníze a snaží se také o zlepšení pracovních postupů. Banka se orientuje především na drobné klienty, střední a malé firmy a na města a obce.

Významného postavení ale také zaujímá ve financování velkých korporací a poskytování finančních služeb na kapitálových trzích. V současnosti je největší bankou na našem trhu s více než 5 miliony klientů, která vydala přes 3,2 milionů platebních karet a provozuje více než 1 392 bankomatů a platebních terminálů [13].

##### 3.1.1 Popis vybraných platebních karet pro klienta „Rodina“

###### Debetní platební karta - VISA Gold

Zlatá bezkontaktní debetní karta je určena náročnějším klientům již od dovršení věku 15 let, kterým záleží na jejich dobrém jméně a chtějí získat pocit určité prestiže. Banka tuto kartu vydává pouze k Osobnímu účtu České spořitelny a Osobnímu účtu České spořitelny

Student na dobu tří let a klient ji může získat okamžitě bez nutnosti splnění dodatečných podmínek.

Platební karta, která je vybavena čipem, umožňuje bezpečnější a rychlejší bezhotovostní placení za zboží a služby na celém světě v obchodech označených logem VISA, platbu přes internet a na vybraných místech také formu bezkontaktního placení. Peníze si klient může vybrat kdykoliv a kdekoliv na území ČR i v zahraničí prostřednictvím bankomatu nebo také v obchodech poskytujících službu cash back<sup>3</sup>.

Mezi základní výhody karty zejména patří možnost změny PIN přímo z bankomatu, zjištění stavu hotovosti na účtu, dobítí kreditu mobilního telefonu či zúčastnění se **Bonus programu**. Držitel karty může využívat řadu doplňkových produktů, jako například pojištění proti ztrátě nebo odcizení karty a osobních věcí [14].

**Obr. 3. 1: Debetní platební karta VISA Gold**



**Zdroj:** [www.csas.cz](http://www.csas.cz)

### **Kreditní platební karta – Chytrá karta ČS Gold**

Chytrá karta ČS Gold je určena lidem, kteří si přejí výhodně nakupovat a objednávat přes internet nebo telefon a získávat za své nákupy mnoho výhod.

Klient má příležitost vytvořit si vlastní design karty a nastavit si ji dle svých potřeb. S každou Chytrou kartou ČS je majiteli zdarma zajištěna garance nejnižší ceny, ochrana nákupu při zničení či krádeži, možnost neomezeného přístupu ke svému účtu a zasílání měsíčního výpis. Další výhodou je spojení s výběrem obsáhlé nabídky volitelných služeb, jako jsou slevy programu **Sphere card**, zvýhodněné **Bonus programy** a další. Banka také ale majiteli nabízí dokoupení dvou typů produktů, a sice pojištění schopnosti splácet a pojištění karty a osobních věcí [15].

---

<sup>3</sup> Služba, která umožňuje vybrání hotovosti přímo na pokladně u obchodníka.



Pro vydání karty klient musí mít zřízen spořicí, běžný účet, běžný účet v cizí měně u ČS nebo jiné banky v tuzemsku, mít trvalé bydliště nebo povolení k pobytu na území České republiky a pravidelný čistý měsíční příjem minimálně 8 000 Kč [16].

**Obr. 3. 2: Chytrá karta ČS Gold**



**Zdroj:** [www.csas.cz](http://www.csas.cz)

### **3.1.2 Popis vybrané platební karty pro klienta „Student“**

#### **Debetní platební karta – VISA Classic**

Embosovaná bezkontaktní debetní karta VISA Classic je určena všem klientům od dovršení 15 let věku s platností 3 let. Kartou lze zřídit pouze ke spořicímu účtu, Osobnímu účtu České spořitelny a Osobnímu účtu České spořitelny Student. VISA Classic je považována za bezpečnější kartu, neboť všechny identifikační údaje jsou zapsány v zabudovaném mikročipu.

Klient může kartu použít k placení nákupů kdekoli na světě v obchodních sítích označených logem VISA, přes internet nebo ve vybraných obchodech i bezkontaktně. Vzhledem k vysokému počtu bankomatů se klientovi naskýtá příležitost vybírat hotovost kdekoli na území ČR i v zahraničí či využít službu cash back. Přínosem pro každého držitele je zejména větší komfort, úspora času a jednoduché placení. Kromě rozsáhlé škály výhod, které jsou s kartou VISA Classic spojeny, lze provádět mimo jiné i levné výběry peněžní hotovosti z bankomatů Erste Group na Slovensku, v Rakousku, Chorvatsku a dalších zemích [17].

**Obr. 3. 3: Debetní platební karta VISA Classic**



**Zdroj:** [www.csas.cz](http://www.csas.cz)

## **3.2 Československá obchodní banka, a. s.**

Československá obchodní banka byla založena v roce 1964 pro poskytování služeb v oblasti financování zahraničního obchodu. S nástupem léta roku 1999 byla privatizována a jejím majoritním vlastníkem se stala belgická KBC Bank, která je od roku 2007 i jejím jediným akcionářem. S příchodem roku 2000 ČSOB převzala Investiční a Poštovní banku (IPB).

Banka se zaměřuje především na fyzické osoby a malé a střední firmy. Vystupuje pod dvěma obchodními značkami, a sice ČSOB a Poštovní spořitelna. Svým klientům nabízí širokou řadu služeb i produktů celé skupiny ČSOB s využitím distribučních kanálů [18].

### **3.2.1 Popis vybraných platebních karet pro klienta „Rodina“**

#### **Debetní platební karta – MasterCard Gold**

Debetní karta MasterCard Gold je mezinárodní embosovaná platební karta vydávaná k účtům české i zahraniční měny a určena především pro prestižnější klienty. Kartou lze využít na všech obchodních místech označených logem MasterCard k úhradě nákupů, výběrům finančních prostředků z bankomatů nebo na přepážkách bank a k placení přes internet.

S okamžikem založení karty je klientovi automaticky sjednáno pojištění léčebných výloh a pro řidiče motorových vozidel pojištění právní ochrany (D.A.S). V případě potřeb klienta lze navíc sjednat i pojištění proti zneužití platební karty.

#### **Mezi hlavní přednosti platební karty patří:**

- využití karty v tuzemsku i zahraničí,
- k jednomu účtu není vymezen počet osob, kterým je karta nabízena,

- při placení v zahraničí je možné dosáhnout výhodnějšího kurzu a neplatit žádné poplatky,
- zabezpečení internetových plateb a další [19].

**Obr. 3. 4: Debetní platební karta MasterCard Gold**



**Zdroj:** [www.csob.cz](http://www.csob.cz)

### **Kreditní platební karta – MasterCard Gold**

Kreditní karta Master CardGold je určena lidem starším 18 let a při požádání je nutné doložit výši svých příjmů a dva doklady totožnosti. Pro klienta je velkým přínosem, neboť v rámci jejího využití může odložit úhradu svých nákupů až o 55 dní, zdarma si pojistit zboží proti poškození a krádeži nebo prodloužit záruku nad rámec až o 1 rok. Součástí kreditní karty jsou i další druhy pojištění, které bankou nejsou rovněž zpoplatněny.

Klient může kartu získat zdarma v rámci Aktivního a Exkluzivního konta, mít tak finanční prostředky okamžitě k dispozici bez potřeby ručitele a může být informován o provedených platbách prostřednictvím služby ČSOB Info 24 [20].

## **3.2.2 Popis vybrané platební karty pro klienta „Student“**

### **Debetní platební karta – VISA Electron**

Mezinárodní elektronická platební karta s čipem je vydávána k účtům vedených v české i zahraniční měně a určena všem klientům, kteří s ní mohou platit na místech označených logem VISA Electron a VISA Plus. Platební kartu lze využít k úhradě nákupů u obchodníků s elektronickým terminálem, výběrům hotovosti z bankomatů, na přepážkách bank a k zabezpečeným internetovým platbám.

V rámci založení karty má klient možnost sjednání různých druhů pojištění, jako pojištění léčebných výloh při cestách do zahraničí či pojištění proti zneužití karty. Další

výhodou je její využití v zahraničí a neplacení zbytečných poplatků, flexibilní čerpání finančních prostředků s týdenním limitem, apod. [21].

**Obr. 3. 5: Debetní platební karta VISA Electron**



**Zdroj:** [www.csob.cz](http://www.csob.cz)

### **3.3 Komerční banka, a. s.**

Komerční banka jako státní instituce působila na českém trhu od roku 1990 a o dva roky později se stala akciovou společností. S příchodem roku 2001 došlo k privatizaci KB a její 60 % podíl byl odkoupen Sociétés Générale, jednou z největších finančních skupin dnešní eurozóny.

V současnosti je KB považována za přední bankovní instituci v České republice a střední a východní Evropě, která se orientuje na poskytování rozsáhlé nabídky služeb drobného, podnikového a investičního bankovníctví. Mezi další specializované služby nabízené skupinou KB patří penzijní připojištění, stavební spoření, spotřebitelské úvěry a pojištění.

V roce 2006 KB zakoupila zbývajících 60 % podíl v Modré pyramidě, třetí největší stavební spořitelně ČR, a tím nad ní nabyla úplnou kontrolu [29].

#### **3.3.1 Popis vybraných platebních karet pro klienta „Rodina“**

##### **Debetní platební karta – Zlatá karta VISA**

Zlatá karta VISA je prémiová embosovaná platební karta určena zejména náročnějším klientům, kterým záleží na jejich prestiži a dobrém jméně. Umožňuje využívat širokou nabídku doplňkových služeb, uspokojovat náročné potřeby klientů a platit stylově.

Klient si ke kartě může sjednat celkové cestovní pojištění, což je především pro rodiny s dětmi velmi žádoucí, neboť zahrnuje pojištění léčebných výloh či jejich náhradu spojenou se

zpožděním letu. Pokud je klient držitelem řidičského oprávnění, má také možnost využít celosvětových asistenčních služeb za zvýhodněných podmínek [30].

**Obr. 3. 6: Zlatá karta VISA**



**Zdroj:** [www.gallery.cardzone.cz](http://www.gallery.cardzone.cz)

### **Kreditní platební karta – PLATINUM (MasterCard)**

Platební embosovaná kreditní karta PLATINUM je určena náročnějším klientům vyžadujícím styl a prestiž. Zákazník má tak možnost využívat rozsáhlou škálu kvalitních výhod, které mu jiná karta neposkytne. Umožňuje mu jednoduchý a rychlý přístup k penězům, efektivní formu placení a užívat si pohodlí.

Klientovi je nabídnuto členství ve věrnostním **Elite programu**, v nadstandardním pojistném programu a v případě havárie může využít asistenční služby Lifestyle. Její další výhodou je celosvětová uznatelnost, využití poměrně dlouhého bezúročného období a mít neustálou kontrolu nad svými výdaji [31].

**Obr. 3. 7: Kreditní platební karta PLATINUM**



**Zdroj:** [www.kreditky.cz](http://www.kreditky.cz)

### **3.3.2 Popis vybrané platební karty pro klienta „Student“**

#### **Debetní platební karta – UNIkarta**

Jedná se o kombinovanou univerzální identifikační a platební kartu určenou studentům a zaměstnancům vysokých škol, vydanou na základě jejich spolupráce s KB, která jako jediná tuto kartu na území ČR nabízí. Při aktivaci klient získá 200 Kč bonus jako příspěvek na

náklady spojené s jejím pořízením. O vydání karty si může student či zaměstnanec VŠ zažádat telefonicky, osobně na pobočce nebo prostřednictvím internetu.

Držitelům platební karty je zajištěna vysoká bezpečnost, možnost zřízení studentského konta i v případě kombinované formy studia či využití služby cash back. Značnou výhodou je všestrannost karty, neboť slouží jako identifikační průkaz a zároveň i jako elektronická platební karta [32].

### **3.4 Raiffeisen Bank, a. s.**

Raiffeisen Bank byla v České republice založena v roce 1993 a zaměřuje se na soukromé i podnikové subjekty, kterým nabízí širokou škálu bankovních služeb. V roce 2008 došlo k ukončení integračního procesu s eBankou, který započal již v roce 2006. Majoritním akcionářem s 51 % podílem je rakouská finanční instituce Raiffeisen Bank International AG (RBI).

Raiffeisen Bank se může pyšnit celou řadou domácích i mezinárodních ocenění, kdy např. v posledních pěti ročnících soutěže Fincentrum Banka roku 2010 získala počtvrté titul „Nejdynamičtější banky roku“ nebo první místo v soutěži Zlatá koruna v oblasti přímého bankovníctví, podnikatelských účtů a úvěrů.

Kromě obchodního zaměření se banka angažuje v řadě veřejně prospěšných činností, jako je oblast vzdělání či oblast kultury [36].

#### **3.4.1 Popis vybraných platebních karet pro klienta „Rodina“**

##### **Debetní platební karta – VISA Gold**

Mezinárodní platební karta VISA Gold je určena pro náročnější klientelu, která vyžaduje prestiž, dostatečnou bezpečnost a možnost využití nadstandardních doplňkových služeb, jako např. různé druhy pojištění, asistenční služby či členství v programech **IAPA** a **Priority Pass**, za účelem získání celé řady slev a zvýhodnění.

Držitel karty má možnost vybírat hotovost ze všech bankomatů v tuzemsku i zahraničí, provádět úhradu svých nákupů bez zbytečných poplatků a za výhodný směnný kurz nebo také možnost přizpůsobit si kartu svým osobním potřebám [37].

**Obr. 3. 8: Debetní platební karta VISA Gold**



**Zdroj:** [www.spbclub.com](http://www.spbclub.com)

### **Kreditní platební karta – VISA Gold**

Kreditní karta VISA Gold je určena klientům, kterým záleží na jejich image a prestiži a přejí si využívat široké spektrum doplňkových služeb. Aby klient kreditní kartu mohl získat, musí splnit základní podmínky:

- dosažení věku 21 let,
- čistý měsíční příjem nejméně ve výši 50 000 Kč,
- české občanství nebo trvalé bydliště na území ČR,
- mobilní telefon s minimálně 150 Kč měsíčním kreditem,
- průkaz totožnosti,
- doklad o výši svých příjmů.

Princip této kreditní karty je totožný jako u běžné platební karty s tím rozdílem, že klient nečerpá své vlastní finanční prostředky, ale využívá peněz banky. V každém měsíci je zákazníkovi zaslán měsíční výpis a poskytnuta možnost volby o způsobu a výši splácení.

Klient může ke kartě získat nepřehlednou nabídku výhod, jako různé druhy pojištění zcela zdarma, slevový program **Sphere VIP** či možnost opětovného čerpání úvěru [38].

**Obr. 3. 9: Kreditní platební karta VISA Gold**



**Zdroj:** [www.spbclub.com](http://www.spbclub.com)

### 3.4.2 Popis vybrané platební karty pro klienta „Student“

#### Debetní platební karta – VISA Classic

Mezinárodní platební karta VISA Classic je určena všem lidem, kteří mají zájem platit za své nákupy efektivně a bezpečně a často uskutečňují cesty do zahraničí. Kartou lze využít v místech označených logem VISA a vybavených elektronickým platebním terminálem nebo mechanickým snímačem.

Pro klienta je určitě výhodou její okamžité získání, možnost využití široké řady pojištění nebo nastavení výše individuálních limitů pro výběry hotovosti a placení. V případě použití tohoto bankovního produktu klient neplatí žádné poplatky za platby v obchodech a může si vybrat peníze ze všech bankomatů kdekoli v ČR i zahraničí [39].

**Obr. 3. 10: Debetní platební karta VISA Classic**



**Zdroj:** [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs)

### 3.5 UniCredit Bank, a. s.

UniCredit Bank působí na českém trhu od roku 2007 a vznikla seskupením HVB Bank a Živnostenské banky. Majoritním akcionářem je rakouská UniCredit Bank Austria, která vlastní 100 % podíl.

Banka se svou obsáhlou nabídkou finančních produktů a služeb zaměřuje především na firemní zákazníky a privátní klientelu. Silnou pozici zaujímá v oblasti projektového financování a financování komerčních nemovitostí. V rámci nabídky produktů určených privátním klientům se orientuje zejména na oblast cenných papírů, kreditních karet či poskytování hypotečních úvěrů [40].



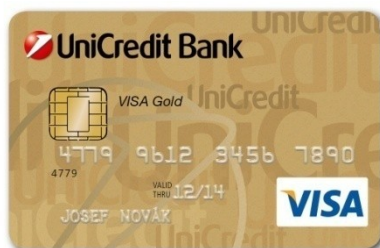
### 3.5.1 Popis vybraných platebních karet pro klienta „Rodina“

#### Debetní platební karta – VISA Gold

Karta VISA Gold je bezpečnější mezinárodní embosovaná platební karta, neboť veškeré identifikační údaje jsou zaznamenány v zabudovaném mikročipu. Klient s kartou může provádět bezhotovostní platby v ČR i zahraničí, vybírat peněžní prostředky z bankomatů nebo vkládat hotovost přes bankomat UniCredit Bank na účty vedené u této banky. Platnost karty je stanovena na dobu tří let, ale po jejím uplynutí je bankou ihned obnovena.

Se založením karty je klientovi automaticky zřízeno cestovní pojištění TRAVEL Basic a v případě konta EXKLUSIVE má zákazník možnost získat kartu zcela zdarma. Jako doplňkovou službu si držitel karty může zažádat o pojištění proti zneužití karty nebo pojištění pro cesty do zahraničí a řadu dalších [41].

**Obr. 3. 11: Debetní platební karta VISA Gold**



**Zdroj:** [www.unicreditbank.cz](http://www.unicreditbank.cz)

#### Kreditní platební karta – VISA Gold

Karta VISA Gold je prestižní mezinárodní embosovaná platební karta s čipem, kterou banka vydává na dobu s platností tří let, avšak před uplynutím této doby dochází k automatické obnově. V případě, že má klient u banky zavedeno osobní konto EXKLUSIVE, je mu karta nabídnuta zcela zdarma při úrokové sazbě 1,33 % p.m.

Přínosem pro klienta je velmi bohatá škála výhod, které může s kreditní kartou využívat. Není omezen ze strany banky výši měsíční splátky (minimální částka musí činit 5 % z dlužné částky), nemusí mít u banky veden běžný účet, má možnost využívat bezúročné období až v délce 45 dnů nebo si sjednat úvěrový limit do hodnoty 250 000 Kč [42], [43].

**Obr. 3. 12: Kreditní platební karta VISA Gold**



**Zdroj:** [www.unicreditbank.cz](http://www.unicreditbank.cz)

### **3.5.2 Popis vybrané platební karty pro klienta „Student“**

#### **Debetní platební karta – VISA Electron**

Karta VISA Electron je mezinárodní elektronická debetní karta se standardní platností tří let, kterou mohou klienti používat k úhradě nákupů zboží a služeb, výběrům hotovosti či vkladům peněžních prostředků na různé typy účtů UniCredit Bank. Principem debetní karty je umožnit zákazníkovi čerpání hotovosti do výše zůstatku na jeho běžném účtu.

V rámci Konta MOZAIKA, KOMPLET či Studentského Konta je klientovi karta vydána zcela zdarma. Mezi doplňkové služby ke kartě patří rozsáhlá nabídka pojištění týkající se zneužití karty nebo pojištění cest do zahraničí. Další výhodou, kterou může klient využít, je neomezený počet platebních karet k jakémukoliv druhu účtu [44], [45].

**Obr. 3. 13: Debetní platební karta VISA Electron**



**Zdroj:** [www.unicreditbank.cz](http://www.unicreditbank.cz)

## **3.6 GE Money Bank, a. s.**

GE Money Bank je součástí společnosti GE (General Electric), která byla založena před více než sto lety. O její vznik se zasloužil významný vynálezce Thomas Alva Edison. Skupina GE se orientuje na odvětví výroby letadlových motorů, elektrické energie, ale také na

oblast finančníctví. Důležitou součástí GE je skupina GE Capital, přední poskytovatel finančních služeb, která se zaměřuje především na malé a střední podniky.

GE Money Bank působí na českém trhu jako univerzální banka, která své finanční produkty a služby nabízí občanům, ale i drobným a středním podnikatelům. Zejména se jedná o osobní půjčky a podnikatelské úvěry, platební a úvěrové karty, hypotéky či úvěrová pojištění [22], [23].

### 3.6.1 Popis vybraných platebních karet pro klienta „Rodina“

#### Debetní platební karta – MasterCard Gold

MasterCard Gold je prestižní mezinárodní embosovaná platební karta určena pro náročnější klienty, kteří mají zájem využívat rozsáhlou škálu nadstandardních služeb. Kartou může klient použít při bezhotovostním platebním styku a k výběrům peněžních prostředků z bankomatů v ČR i ve světě. Lze ji vydat i zmocněné osobě po dovršení věku 18 let.

Placením kartou zákazník sníží riziko ztráty či odcizení hotovosti, má možnost nastavení denních limitů nebo sjednání jakéhokoliv druhu pojištění (cestovní pojištění, pojištění asistenčních služeb, pojištění právní ochrany, apod.). Pokud je členem nejrůznějších typů programů, jako **Priority Pass** či **ELITE Programu**, může čerpat výhody a slevy, které banka v rámci projektu nabízí [24].

**Obr. 3. 14: Debetní platební karta MasterCard Gold**



**Zdroj:** [www.gemoney.cz](http://www.gemoney.cz)

#### Kreditní platební karta – MoneyCard Gold

MoneyCard Gold je embosovaná mezinárodní kreditní karta, o kterou si lze zažádat přes internet, po telefonu nebo na jakékoliv pobočce v České republice. K získání karty musí klient předložit dva doklady totožnosti a doklad o výši svého výdělku. Podmínkou je dosažení plnoletosti, pravidelný zdroj příjmu, trvalé bydliště na území ČR a uvedení telefonního kontaktu.

Jedná se o prestižní bankovní produkt, se kterým má klient možnost využívat peníze banky do vysokého úvěrového limitu a až po dobu 50 dní neplatit žádné úroky. S věrnostním programem **gold bene+** či **MasterCard ELITE** je klientovi nabídnuta spousta slev a odměn na nákupy zboží a služeb. O výši a počtu uskutečněných transakcí se klient může informovat prostřednictvím Internet Banky a měsíčními elektronickými výpisy [25], [26].

**Obr. 3. 15: Kreditní platební karta MoneyCard Gold**



**Zdroj:** [www.gemoney.cz](http://www.gemoney.cz)

### **3.6.2 Popis vybrané platební karty pro klienta „Student“**

#### **Debetní platební karta – MasterCard Internet**

MasterCard Internet je mezinárodní platební karta vydaná majiteli běžného účtu, ale i zmocněné osobě starší 18 let. Její získání zajišťuje klientovi větší komfort a bezpečnost než při platbě v hotovosti, může ji využít k nákupům zboží a služeb v obchodních centrech, přes internet nebo k výběrům finančních prostředků z bankomatů po celém světě.

Na žádost klienta banka přizpůsobí nastavení parametrů karty dle individuálních přání a potřeb. Počet vydaných platebních karet k jednomu účtu není limitován, což je pro zákazníka značnou výhodou [27], [28].

**Obr. 3. 16: Debetní platební karta MasterCard Internet**



**Zdroj:** [www.gemoney.cz](http://www.gemoney.cz)

## 4 ANALÝZA A VYHODNOCENÍ VYBRANÝCH PLATEBNÍCH KARET

Tato kapitola se zabývá výběrem optimálního bankovního produktu pro dvě skupiny klientů z města Ostravy, a sice debetní platební karty pro klienta „Student“ a debetní i kreditní platební karty pro klienta „Rodina“. Pro nalezení nejvhodnějšího produktu jsou použity metody vícekriteriálního hodnocení variant, a to konkrétně metoda bodového a váhového hodnocení.

Nejprve je popsána metodologie vícekriteriální analýzy a následně aplikovány jednotlivé metody.

### 4.1 Metody vícekriteriálního rozhodování

Rozhodování je proces řešení problémů s více než jednou možností řešení. Jeho podstatným znakem, jak v oblasti sociální, politické, tak i ekonomické, je vícekriteriálnost. Za řešení vícekriteriálního rozhodování se pak považuje postup, který směřuje k nalezení nejlépe vyhovujícího stavu systému, a to vzhledem k více než jednomu uvažovanému kritériu.

**Rozhodovací proces se skládá z těchto fází:**

- vymezení cílů rozhodování,
- stanovení kritérií,
- tvorba variant,
- zhodnocení důsledků variant na základě stanovených kritérií,
- konečné rozhodnutí.

Základní prvky vícekriteriálního rozhodovacího procesu tvoří rozhodovatel, cíl rozhodování, varianty, kritéria a scénáře rozhodování.

**Rozhodovatelem** může být jednotlivec nebo skupina jednotlivců (student, rodina s dětmi, důchodce, firma, apod.), která činí rozhodnutí.

**Cílem rozhodování** je nalezení optimální varianty nebo také seřazení variant od nejlepší po nejhorší.

**Za varianty** mohou být považovány jednotlivé prvky, které lze vzájemně porovnávat. Například klient se rozhoduje mezi různými druhy platebních karet nebo zákazník mezi výrobky určité firmy.

**Rozhodovacími kritérii** se rozumí hodnotící hlediska, jež jsou vzata v úvahu při rozhodování (cena, úrok, poplatky, rychlost získání, apod.). Jsou stanovena rozhodovatelem a obvykle odvozena od zvolených cílů řešení.

**Scénáře rozhodování** jsou vzájemně se vylučující stavy určité části rozhodovacího procesu mimo kontrolu rozhodovatele.

Na základě typu informací, jež vyjadřují preference kritérií, lze členit metody vícekritériálního rozhodování na:

- metody s nominální informací o kritériích – kritériím nelze přidělit číselné váhy a nelze je uspořádat dle jejich důležitosti, neboť jsou známa pouze jejich jména,
- metody s ordinální informací o kritériích – rozhodovatel je schopen seřadit jednotlivá kritéria dle důležitosti,
- metody skalarizace ordinální informace o kritériích – kritériím lze přidělit číselné váhy a seřadit je dle jejich významnosti. K těmto metodám se řadí metoda bodovací a Fullerova metoda párového porovnání,
- metody s kardinální informací o kritériích – kritéria lze seřadit podle jejich důležitosti a určit vzájemný poměr významnosti kritérií.

#### 4.1.1 Metoda stanovení kritérií

Ústředním bodem při stanovení kritérií mohou být především cíle rozhodování, kterých má být dosaženo, neboť dle kritérií je posuzován stupeň splnění daného cíle. Při výběru kritérií se lze řídit také *identifikací subjektů*, jejichž cíle mohou být řešením problému, respektive volbou určité varianty dotčeny, *hledáním a vyjasňováním možných nepříznivých dopadů a účinků variant a identifikací odlišností a rozdílů variant řešení*.

Kritéria představují základní prvky rozhodovacího procesu a slouží k tomu, aby se dle nich vyhodnocovaly, popřípadě porovnávaly či uspořádaly jednotlivé varianty.

Kritéria jsou rozlišována dle typu a dle úrovně žádoucí hodnoty. Podle typu dělíme kritéria na **kvalitativní** (nelze je objektivně měřit) a **kvantitativní** (lze je objektivně měřit a vyjádřit v měrných jednotkách). Kritéria podle úrovně žádoucí hodnoty členíme na

**maximalizační** (žádoucí je dosažení nejvyšší hodnoty kritéria, např. výnosy, zisk) a **minimalizační** (žádoucí je dosažení nejnižší hodnoty kritéria, např. náklady, ztráta).

#### 4.1.2 Metoda stanovení vah kritérií

Metoda stanovení vah kritérií umožňuje vyjádřit preference jednotlivých kritérií neboli jejich významnost. Čím je kritérium významnější, tím je jeho váha vyšší a naopak. Pro stanovení vah kritérií lze použít širší škálu metod, které se vzájemně odlišují, a to zejména složitostí plynoucí z rozdílného algoritmického základu jednotlivých metod a náročností na typ informací pro stanovení vah, jichž je nezbytné od daných rozhodovatelů získat.

Aby bylo možné srovnávat váhy souboru kritérií, musí se jednat o normované váhy, které splňují následující podmínku:

$$\sum_{i=1}^n v_i = 1; \quad v_i \geq 0; \quad v = (v_1, v_2, \dots, v_n), \quad (4.1)$$

přičemž  $v_i$  je normovaná váha  $i$ -tého kritéria a  $n$  udává počet uvažovaných kritérií.

V případě, pokud jsou výsledkem použité metody nenormované váhy, je nutné váhy normovat, a to takovým způsobem, že se nenormované váhy jednotlivých kritérií vydělí jejich součtem. Výpočet normované váhy lze znázornit vzorcem ( $v_i$ ):

$$v_i = \frac{b_i}{\sum_{i=1}^n b_i}, \quad (4.2)$$

přičemž  $v_i$  je normovaná váha  $i$ -tého kritéria,  $b_i$  vyjadřují nenormované váhy  $i$ -tého kritéria a  $n$  udává počet kritérií.

Za příklady metody stanovení vah je možné zmínit metodu bodovací, metodu pořadí nebo metody párového porovnání, jako Fullеровu a Saatyho metodu.

Výsledné váhy jednotlivých kritérií mohou být ovlivněny druhem **použité metody** či **subjektem**, který je s využitím dané metody určuje. Získání přesnějších výsledků lze docílit aplikováním **většího množství metod** či využitím **většího počtu hodnotitelů**, a to pomocí provedení aritmetického průměru vah jednotlivých metod nebo aritmetického průměru vah stanovených danými subjekty.

- **Metoda bodovací**

Jednotlivým kritériím jsou přiřazena bodová ohodnocení z předem stanovené bodové stupnice, uvedené v tabulce 4.1. Nejlepším hodnotám kritérií je přiřazen největší počet bodů a nejhorším hodnotám kritérií je udělen nejmenší počet bodů. Nejedná se o čistě ordinální stupnici, neboť lze přiřadit stejný počet bodů i více kritériím a nemusí se jednat výhradně o celá čísla.

Uživatel má možnost zvolit si bodovou stupnici s nižší či vyšší rozlišovací schopností. V případě *bodové stupnice s nižší rozlišovací schopností* se využívá hodnotící škála 1 až 5 bodů, kdežto v případě *bodové stupnice s vyšší rozlišovací schopností* je možno použít například devítibodovou stupnici (1 až 9 bodů).

Specifickým případem uvedené metody je **metoda alokace 100 bodů** (nazývaná také jako Metfesselova alokace), jejíž podstata spočívá v rozdělení 100 bodů mezi dílčí kritéria dle jejich důležitosti. Součet přiřazených bodů jednotlivým kritériím z daného souboru kritérií pak musí být roven 100.

**Tab. 4. 1: Bodová stupnice**

Kritérium	Počet bodů
Nevýznamné	1
Málo významné	2
Významné	3
Více významné	4
Nejvýznamnější	5

**Zdroj:** vlastní zpracování

- **Fullerova metoda párového porovnání**

Podstatou Fullerovy metody je párové porovnání jednotlivých kritérií a určení kritéria významnějšího. Preference je označena hodnotou 1 a nepreference hodnotou 0. Pro vyjádření preferencí se využívá tzv. **Fullerův trojúhelník**, viz Obr. 4.1, ve kterém jsou pod sebou ve dvou řádcích uvedeny postupně dvojice porovnávaných kritérií, která jsou pevně očíslována pořadovými čísly 1, 2, ..., n a jsou uspořádána tak, že se každá dvojice kritérií vyskytne právě jednou. Rozhodovatel zakroužkuje nebo jiným způsobem vyznačí to kritérium, které je pro něj významnější. Výsledné váhy se stanoví jako počet preferencí vydělené celkovým počtem porovnání.



Výsledná váha je tedy definována následujícím vztahem ( $w_i$ ):

$$w_i = \frac{k_i}{\sum_{i=1}^n k_i} = \frac{k_i}{\frac{n \cdot (n-1)}{2}}; \quad i = 1, 2, \dots, n, \quad (4.3)$$

kde  $w_i$  je normovaná váha  $i$ -tého kritéria,  $k_i$  označuje počet preferencí  $i$ -tého kritéria a  $n$  je počet kritérií.

**Obr. 4. 1: Fullerův trojúhelník**

1	1	1	.....	1
2	3	4	.....	k
<hr/>				
	2	2	.....	2
	3	4	.....	k
<hr/>				
.....				
<hr/>				
		k-2		k-2
		k-1		k
<hr/>				k-1
				k

**Zdroj:** FIALA, P., J. JABLONSKÝ a M. MAŇAS. *Vícekritériální rozhodování*.

Pomocí této metody lze srovnávat velké množství kritérií, avšak její provedení je časově náročné. Další nevýhodou je to, že nejméně preferované kritérium má nulovou váhu, ačkoliv se nemusí jednat o zcela bezvýznamné kritérium. To lze napravit tím, že se ke každé hodnotě přičte hodnota 1, čímž i nejméně významné kritérium získá určitou důležitost. Byla-li ke kritériu s nulovou váhou přičtena hodnota 1, musí být i zbylá kritéria o tuto hodnotu navýšena.

### 4.1.3 Metody vícekritériálního hodnocení variant

Cílem metody vícekritériálního hodnocení variant je zvolení takové varianty řešení rozhodovacího problému, která nejlépe odpovídá stanovenému cíli, jehož má být řešením problému dosaženo. Znamená to tedy, že daná varianta nejlépe splňuje zvolená kritéria.

Vícekritériální hodnocení variant je možné provést pomocí celé škály metod, které se od sebe vzájemně liší, a to především složitostí zpracování a jejich použitelností. Díky jednotlivým metodám lze nalézt nejvýhodnější variantu, avšak pro určité typy úloh je možné použít jen některé z nich.

Mezi nejčastěji používané metody vícekritériálního hodnocení variant se řadí tzv. **jednoduché metody stanovení hodnoty variant**, které se vyznačují nenáročností a dobrou srozumitelností. Jsou vhodnější při hodnocení variant z hlediska souboru kritérií kvantitativních. Pro hodnocení variant z hlediska souboru kritérií kvalitativních jsou vhodnější metody založené na párovém srovnávání variant.

- **Metoda bodového hodnocení**

V rámci této metody jsou daným variantám přiřazeny body na základě stanovené bodovací stupnice. Varianta, která po sečtení přiřazených bodů dosahuje největšího bodového ohodnocení je nejvýhodnější.

Bodové ohodnocení lze provést na základě dvouhodnotového nebo vícehodnotového systému hodnocení.

Principem *dvouhodnotového systému hodnocení* je posouzení každé varianty postupně dle všech kritérií. Jestliže uvedená varianta dané kritérium splňuje, je jí přiřazena hodnota 1, pokud nesplňuje, je jí přiřazena hodnota 0. Posléze je proveden součet bodů každé varianty a vybrána ta, která dosahuje největšího bodového ohodnocení.

*Vícehodnotový systém hodnocení* je založen na stejném principu jako dvouhodnotový systém, avšak pro posouzení jednotlivých variant dle kritérií je použita rozsáhlejší hodnotící škála.

Výpočet bodového hodnocení je proveden pomocí následujícího vzorce ( $B_i$ ):

$$B_i = \sum_{j=1}^n b_{ij}, \quad (4.4)$$

přičemž  $B_i$  je celkové bodové vyhodnocení  $i$ -té varianty,  $b_{ij}$  vyjadřuje bodové ohodnocení  $i$ -té varianty podle  $j$ -tého kritéria a  $n$  je počet uvažovaných kritérií.

- **Metoda váhového hodnocení**

Metoda váhového hodnocení spočívá v tom, že se nejprve určí význam jednotlivých kritérií za pomoci vah, viz podkapitola 4.1.2, a tyto zjištěné váhy jednotlivých kritérií se dále násobí počtem přiřazených bodů.

Výsledek metody váhového hodnocení je charakterizován vzorcem ( $V_i$ ):

$$V_i = \sum_{j=1}^n C_{ji} \cdot b_{ij}; \quad i = 1, 2, \dots, m, \quad (4.5)$$

kde  $V_i$  znamená celkové vyhodnocení  $i$ -té varianty,  $C_{ji}$  vyjadřuje váhu  $j$ -tého kritéria pro  $i$ -tou variantu,  $b_{ij}$  udává dílčí ohodnocení  $i$ -té varianty podle  $j$ -tého kritéria,  $n$  je počet kritérií a  $m$  vyjadřuje počet variant.

#### 4.1.3.1 Popis tvorby variant

Významnou fází řešení problému rozhodování je vytyčení variant, neboť kvalita stanovení variant značnou měrou ovlivňuje kvalitu řešení celého rozhodovacího problému. Fotr a Dědina (1993) uvádějí některá **doporučení pro stanovení variant řešení problému rozhodování**, mezi která řadí:

*uplatnění modelové a výpočetní techniky* – použití těchto prostředků je odlišné dle povahy řešení problémů rozhodování, neboť v případě dobře strukturovaných problémů jsou tyto nástroje aplikovány přímo ke generování variantních řešení, kdežto v případě špatně strukturovaných problémů je použití těchto nástrojů omezené,

*využití týmové práce a skupinové přípravy rozhodnutí* – je považováno za efektivnější způsob řešení problémů rozhodování nežli individuální forma rozhodnutí, neboť začleněním většího počtu pracovníků do daného procesu dochází k vytvoření rozsáhlejší skupiny variant řešení problémů,

*aplikace metod podporujících tvorbu variant (metody hledání nových myšlenek)* – jedná se zejména o metody systematicko-analytické (např. morfologické analýzy) či kreativní metody stimulující intuici (např. brainstorming), pomocí nichž je možné zvýšit variantnost u špatně strukturovaných problémů,

*zvyšování tvůrčího potenciálu organizace* – nalezení optimální varianty řešení rozhodovacího problému je ovlivněno nejenom tvůrčí schopností rozhodovatele, ale také organizací, kde k samotnému řešení problému dochází.

## 4.2 Stanovení nejvhodnější platební karty

Pro vyhodnocení nejvhodnější debetní platební karty pro klienta „Student“ a nejvhodnější debetní i kreditní platební karty pro klienta „Rodina“ jsou použity metody vícekriteriálního hodnocení variant, a to konkrétně metoda bodového a váhového hodnocení.

### 4.2.1 Profil klientů

K nalezení optimální varianty debetní i kreditní platební karty je nezbytné mít k dispozici potřebné údaje o jednotlivých klientech, pro něž má být vhodná platební karta vybrána. V této části je proveden popis a seznámení se dvěma klienty z města Ostravy včetně uvedeného výčtu transakcí, které klient, jako vlastník karty, během roku provede.

#### **klient „Rodina“**

Jedná se o čtyřčlennou rodinu s čistými měsíčními příjmy ve výši 40 000 Kč, s místem bydliště v Ostravě, která vyžaduje široký sortiment doplňkových služeb ke své platební kartě, jako cestovní pojištění a různé asistenční služby. Přejí si využívat řadu nadstandardních výhod formou slev na pobytové zájezdy, nákupy zboží apod.

Klient „Rodina“ je na rozdíl od klienta „Student“ náročnější, a proto si za komfort a úsporu času rád připlatí.

#### **Ročně bude provádět tyto transakce:**

1. 30 x výběr hotovosti z bankomatu u své banky v tuzemsku,
2. 5 x výběr hotovosti z bankomatu jiné banky v tuzemsku,
3. 1 x výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí,
4. 20 x dotaz na zůstatek hotovosti,
5. 12 x platba faktury za telefon.

#### **klient „Student“**

Jedná se o studenta vysoké školy s fixním měsíčním příjmem 3 000 Kč. Tento příjem je tvořen kapesným, které dostává od svých rodičů a dalšími přivýdělkami z příležitostných brigád.

Klient „Student“ chce mít peníze kdykoliv k dispozici a zároveň v bezpečí. Také chce mít možnost čerpat finanční prostředky nad limit a využívat tohoto praktického způsobu při placení nákupů. Pro studenta není nutnost vlastnit kartu, tudíž nechce platit žádné zbytečné bankovní poplatky.

#### **Ročně bude provádět tyto transakce:**

1. 20 x výběr hotovosti z bankomatu u své banky v tuzemsku,
2. 5 x výběr hotovosti z bankomatu jiné banky v tuzemsku,

3. 20 x dotaz na zůstatek hotovosti,
4. 12 x platba faktury za telefon.

#### **4.2.2 Stanovení variant**

Varianty jsou stanoveny tak, že na základě uvedených charakteristik jsou pro klienta „Student“ vybrány jednotlivé debetní platební karty a pro klienta „Rodina“ jednotlivé debetní i kreditní platební karty od šestice zvolených bank v městě Ostrava.

**Za varianty debetních platebních karet jsou pro klienta „Rodina“ vybrány:**

- V<sub>1</sub> – VISA Gold (ČS),
- V<sub>2</sub> – MasterCard Gold (ČSOB),
- V<sub>3</sub> – Zlatá karta VISA (KB),
- V<sub>4</sub> – VISA Gold (RB),
- V<sub>5</sub> – VISA Gold (UCB),
- V<sub>6</sub> – MasterCard Gold (GEMB).

**Za varianty debetních platebních karet jsou pro klienta „Student“ vybrány:**

- V<sub>1</sub> – VISA Classic (ČS),
- V<sub>2</sub> – VISA Electron (ČSOB),
- V<sub>3</sub> – UNIkarta (KB),
- V<sub>4</sub> – VISA Classic (RB),
- V<sub>5</sub> – VISA Electron (UCB),
- V<sub>6</sub> – MasterCard Internet (GEMB).

**Za varianty kreditních platebních karet jsou pro klienta „Rodina“ vybrány:**

- V<sub>1</sub> – Chytrá karta ČS Gold (ČS),
- V<sub>2</sub> – MasterCard Gold (ČSOB),
- V<sub>3</sub> – PLATINUM (MasterCard); (KB),
- V<sub>4</sub> – VISA Gold (RB),
- V<sub>5</sub> – VISA Gold (UCB),
- V<sub>6</sub> – MoneyCard Gold (GEMB).

### 4.2.3 Údaje o platebních kartách nabízených jednotlivými bankami

V této části jsou popsána základní data o platebních kartách, které vybrané banky na území města Ostravy nabízejí. Tyto údaje slouží pro zpracování vícekritériální analýzy, neboť udávají, jak se jednotlivé varianty od sebe podle zvolených kritérií vzájemně odlišují.

**Tab. 4. 2: Vstupní údaje debetních karet klient „Rodina“**

Varianty	Měrná jednotka	Česká spořitelna	ČSOB	Komerční banka	Raiffeisen Bank	UniCredit Bank	GE Money Bank
Kritéria		VISA Gold	Master-Card Gold	Zlatá karta VISA	VISA Gold	VISA Gold	Master-Card Gold
k <sub>1</sub>	Kč	6	6	5	0/19,90***	5	0
k <sub>2</sub>	Kč	125	80 + 0,5%	1%, min. 100	100 + 0,5%	100 + 0,5%	0
k <sub>3</sub>	Kč	40	30	35	39,90	30	40
k <sub>4</sub>	Kč	400	4 200	2 990	4 200	3 000	4 788
k <sub>5</sub>	Kč	0	0	2,50	-	0	0
k <sub>6</sub>	Kč	190	-	99	-	-	-
k <sub>7</sub>	Kč	0*	0	0	-	-	0
k <sub>8</sub>	Ks	46	6	22	10	2	22
k <sub>9</sub>	Kč	ano	ano**	ano**	ano****	ano****	ano****

**Zdroj:** vlastní zpracování

\*) do 31.12.2011

\*\*) pouze u operátora Vodafone

\*\*\*) první 2 výběry v měsíci/třetí a další výběry v měsíci

\*\*\*\*) pouze z bankomatů jiných bank

**Tab. 4. 3: Vstupní údaje debetních karet klient „Student“**

Varianty	Měrná jednotka	Česká spořitelna	ČSOB	Komerční banka	Raiffeisen Bank	UniCredit Bank	GE Money Bank
Kritéria		VISA Classic	VISA Electron	UNIkarta	VISA Classic	VISA Electron	MasterCard Internet
k <sub>1</sub>	Kč	6	6	5/zdarma**	0/9,90***	5	0/20****
k <sub>2</sub>	Kč	125	80 + 0,5%	1%, min. 100	100 + 0,5%	100 + 0,5%	0,5% + 100
k <sub>3</sub>	Kč	40	30	35	39,90	30	40
k <sub>4</sub>	Kč	400	240	0	540	200	348
k <sub>5</sub>	Kč	0	0	2,50	-	0	0
k <sub>6</sub>	Kč	190	-	-	-	-	-
k <sub>7</sub>	Kč	0*	50	50	-	-	49
k <sub>8</sub>	Ks	46	6	22	10	2	22
k <sub>9</sub>	Kč	ano	ano***	ano***	ano****	ano****	ano****

**Zdroj:** vlastní zpracování

\*) do 31.12.2011

\*\*) za každou platbu u obchodníka získá klient jeden výběr z bankomatu KB zdarma

\*\*\*) pouze u operátora Vodafone

\*\*\*\*) první 2 výběry v měsíci/třetí a ostatní výběry v měsíci

\*\*\*\*\*) pouze z bankomatů jiných bank

**Tab. 4. 4: Vstupní údaje kreditních karet klient „Rodina“**

Varianty	Měrná jednotka	Česká spořitelna	ČSOB	Komerční banka	Raiffeisen Bank	UniCredit Bank	GE Money Bank
Kritéria		Chytrá karta ČS Gold	Master-Card Gold	PLATINUM (MasterCard)	VISA Gold	VISA Gold	MoneyCard Gold
k <sub>1</sub>	Kč	899	0	6 490	1 440	0	0
k <sub>2</sub>	Dny	55	55*	76	45	45	50
k <sub>3</sub>	%	19,08/ 23,88**	19,90	19,90	22,68	15,96	21,48
k <sub>4</sub>	Kč	500 000	500 000	-	250 000	250 000	300 000
k <sub>5</sub>	Kč	170	150	276	0,00	30/40***	15
k <sub>6</sub>	Kč	0	20	0	50	0	0
k <sub>7</sub>	Kč	40	30 + 1,5%	0	70 + 1%	49 + 1 %	89
k <sub>8</sub>	Kč	125	80 + 1,5%	0	100 + 1%	100 + 0,5%	1% + 100
k <sub>9</sub>	Kč	6	6 + 1,5%	0	70 + 1%	49 + 1%	59

**Zdroj:** vlastní zpracování

\*) bezúročné období platí i pro výběry z bankomatu

\*\*) při výběru hotovosti z bankomatu

\*\*\*) pojištění do 30 000/50 000 Kč

## 4.2.4 Vícekriteriální rozhodování

V této podkapitole jsou aplikovány jednotlivé metody, za pomoci nichž je zjištěno, která z debetních a kreditních karet je nejvhodnější variantou pro klienta „Rodina“ a také, která z karet debetních pro klienta „Student“.

### 4.2.4.1 Stanovení kritérií

Na základě vlastního rozhodnutí jsou stanovena následující kritéria, která klienty při výběru nejvhodnější platební karty nejvíce ovlivňují. Kritéria rozhodování jsou odlišná pro debetní a kreditní platební karty.

**Kritéria stanovená u debetních platebních karet jsou:**

K <sub>1</sub> – poplatek za výběr z bankomatu své banky v tuzemsku	minimální,
K <sub>2</sub> – poplatek za výběr z bankomatu v zahraničí	minimální,
K <sub>3</sub> – poplatek za výběr z bankomatu jiné banky v tuzemsku	minimální,
K <sub>4</sub> – roční poplatek za kartu	minimální,
K <sub>5</sub> – dotaz v bankomatu na zůstatek u své banky v tuzemsku	minimální,
K <sub>6</sub> – vlastní design karty	ano,
K <sub>7</sub> – změna PIN	minimální,
K <sub>8</sub> – počet bankomatů na území města Ostravy	maximální,

K<sub>9</sub> – platba faktury za telefon

ano.

**Kritéria stanovená u kreditních platebních karet jsou:**

K <sub>1</sub> – roční poplatek za kartu	minimální,
K <sub>2</sub> – bezúročné období	maximální,
K <sub>3</sub> – roční úroková sazba	minimální,
K <sub>4</sub> – výše úvěrového limitu	maximální,
K <sub>5</sub> – pojištění zneužití karty	minimální,
K <sub>6</sub> – snížení nebo zvýšení úvěrového limitu	minimální,
K <sub>7</sub> – poplatek za výběr z bankomatu jiné banky v tuzemsku	minimální,
K <sub>8</sub> – poplatek za výběr z bankomatu v zahraničí	minimální,
K <sub>9</sub> – poplatek za výběr z bankomatu u své banky v tuzemsku	minimální.

#### 4.2.4.2 Výpočet vah kritérií

Váhy kritérií jsou stanoveny pomocí tzv. Fullerovy metody párového porovnání, kde jsou mezi sebou srovnávána vždy dvě kritéria, přičemž klient nejdůležitější kritérium ohodnotí hodnotou 1 a nejméně důležité hodnotou 0.

Fullerova metoda párového porovnání je provedena v tabulkách 4.5, 4.7 a 4.9, přičemž je uvedeno vždy to kritérium, které klient označil hodnotou 1.

- **Pro debetní platební karty**

**Tab. 4. 5: Fullerova metoda klient „Rodina“**

	K <sub>1</sub>	K <sub>2</sub>	K <sub>3</sub>	K <sub>4</sub>	K <sub>5</sub>	K <sub>6</sub>	K <sub>7</sub>	K <sub>8</sub>	K <sub>9</sub>
K <sub>1</sub>	-	K <sub>1</sub>	K <sub>1</sub>	K <sub>4</sub>	K <sub>1</sub>	K <sub>1</sub>	K <sub>1</sub>	K <sub>1</sub>	K <sub>1</sub>
K <sub>2</sub>	-	-	K <sub>3</sub>	K <sub>4</sub>	K <sub>5</sub>	K <sub>2</sub>	K <sub>7</sub>	K <sub>8</sub>	K <sub>9</sub>
K <sub>3</sub>	-	-	-	K <sub>4</sub>	K <sub>5</sub>	K <sub>3</sub>	K <sub>3</sub>	K <sub>8</sub>	K <sub>3</sub>
K <sub>4</sub>	-	-	-	-	K <sub>4</sub>	K <sub>4</sub>	K <sub>4</sub>	K <sub>4</sub>	K <sub>4</sub>
K <sub>5</sub>	-	-	-	-	-	K <sub>5</sub>	K <sub>5</sub>	K <sub>8</sub>	K <sub>5</sub>
K <sub>6</sub>	-	-	-	-	-	-	K <sub>7</sub>	K <sub>8</sub>	K <sub>9</sub>
K <sub>7</sub>	-	-	-	-	-	-	-	K <sub>8</sub>	K <sub>9</sub>
K <sub>8</sub>	-	-	-	-	-	-	-	-	K <sub>8</sub>
K <sub>9</sub>	-	-	-	-	-	-	-	-	-

**Zdroj:** vlastní zpracování



Počet preferencí je vypočítán pomocí vzorce (4.1). Poté je ke každému kritériu připočtena hodnota 1, aby i kritérium s nulovou váhou mělo určitou důležitost. Výsledný počet preferencí je vydělen celkovým počtem provedených srovnání o navýšenou hodnotu. Stanovení vah je provedeno pomocí vzorce (4.3) a uvedeno v tabulce 4.6.

**Tab. 4. 6: Váhy kritérií klient „Rodina“**

Kritérium	Počet preferencí	Váha
<b>K<sub>1</sub></b>	7 + 1	0,178
<b>K<sub>2</sub></b>	2 + 1	0,067
<b>K<sub>3</sub></b>	4 + 1	0,111
<b>K<sub>4</sub></b>	7 + 1	0,178
<b>K<sub>5</sub></b>	5 + 1	0,133
<b>K<sub>6</sub></b>	0 + 1	0,022
<b>K<sub>7</sub></b>	2 + 1	0,067
<b>K<sub>8</sub></b>	6 + 1	0,156
<b>K<sub>9</sub></b>	3 + 1	0,089
<b>Celkem</b>	45	1

**Zdroj:** vlastní zpracování

Z tabulky 4.6 lze vyčíst, že nejpreferovanějším kritériem pro uvedeného klienta „Rodina“ je poplatek za výběr z bankomatu své banky v tuzemsku (**K<sub>1</sub>**), poněvadž vybírání hotovosti je pro klienta nutností k úhradě výdajů spojených s chodem domácnosti a zároveň roční poplatek za vedení karty (**K<sub>4</sub>**) vzhledem k velmi vysokým částkám.

Na druhé straně je pro něj nejméně preferovaným kritériem možnost navržení si vlastního designu karty (**K<sub>6</sub>**), neboť tuto dodatkovou službu ke kartě nepovažuje za příliš nezbytnou.

**Tab. 4. 7: Fullerova metoda klient „Student“**

	<b>K<sub>1</sub></b>	<b>K<sub>2</sub></b>	<b>K<sub>3</sub></b>	<b>K<sub>4</sub></b>	<b>K<sub>5</sub></b>	<b>K<sub>6</sub></b>	<b>K<sub>7</sub></b>	<b>K<sub>8</sub></b>	<b>K<sub>9</sub></b>
<b>K<sub>1</sub></b>	-	K <sub>1</sub>	K <sub>1</sub>	K <sub>1</sub>	K <sub>5</sub>	K <sub>1</sub>	K <sub>1</sub>	K <sub>1</sub>	K <sub>1</sub>
<b>K<sub>2</sub></b>	-	-	K <sub>3</sub>	K <sub>4</sub>	K <sub>5</sub>	K <sub>2</sub>	K <sub>7</sub>	K <sub>8</sub>	K <sub>9</sub>
<b>K<sub>3</sub></b>	-	-	-	K <sub>4</sub>	K <sub>5</sub>	K <sub>3</sub>	K <sub>3</sub>	K <sub>3</sub>	K <sub>3</sub>
<b>K<sub>4</sub></b>	-	-	-	-	K <sub>5</sub>	K <sub>4</sub>	K <sub>4</sub>	K <sub>4</sub>	K <sub>4</sub>
<b>K<sub>5</sub></b>	-	-	-	-	-	K <sub>5</sub>	K <sub>5</sub>	K <sub>5</sub>	K <sub>5</sub>
<b>K<sub>6</sub></b>	-	-	-	-	-	-	K <sub>6</sub>	K <sub>8</sub>	K <sub>9</sub>
<b>K<sub>7</sub></b>	-	-	-	-	-	-	-	K <sub>8</sub>	K <sub>9</sub>
<b>K<sub>8</sub></b>	-	-	-	-	-	-	-	-	K <sub>9</sub>
<b>K<sub>9</sub></b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-

**Zdroj:** vlastní zpracování

Propočet vah jednotlivých kritérií je proveden dle vzorce (4.3), a to opět stejným postupem jako u klienta „Rodina“. Přehled výpočtu uvádí tabulka 4.8.

**Tab. 4. 8: Váhy kritérií klient „Student“**

<b>Kritérium</b>	<b>Počet preferencí</b>	<b>Váha</b>
<b>K<sub>1</sub></b>	7 + 1	0,178
<b>K<sub>2</sub></b>	1 + 1	0,044
<b>K<sub>3</sub></b>	5 + 1	0,133
<b>K<sub>4</sub></b>	6 + 1	0,156
<b>K<sub>5</sub></b>	8 + 1	0,200
<b>K<sub>6</sub></b>	1 + 1	0,044
<b>K<sub>7</sub></b>	1 + 1	0,044
<b>K<sub>8</sub></b>	3 + 1	0,089
<b>K<sub>9</sub></b>	4 + 1	0,111
<b>Celkem</b>	45	1

**Zdroj:** vlastní zpracování

Na základě uvedené tabulky 4.8 je nejdůležitějším kritériem pro klienta „Student“ výše poplatku za dotázání se na zůstatek hotovosti v bankomatu své banky (K<sub>5</sub>), jelikož je pro něj důležité mít přehled o výši svých peněžních prostředků z důvodu omezených finančních zdrojů.

Naopak za nejméně významné klient považuje hodnotu poplatku za výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí (K<sub>2</sub>), což je dáno tím, že klient na uskutečněných cestách nevybír

své finanční prostředky z důvodu omezeného rozpočtu. Druhým kritériem je vlastní design karty ( $K_6$ ), neboť odmítá platit zbytečné poplatky a také možnost změny PIN ( $K_7$ ).

- Pro kreditní platební karty

**Tab. 4. 9: Fullerova metoda klient „Rodina“**

	$K_1$	$K_2$	$K_3$	$K_4$	$K_5$	$K_6$	$K_7$	$K_8$	$K_9$
$K_1$	-	$K_2$	$K_3$	$K_4$	$K_5$	$K_1$	$K_7$	$K_8$	$K_9$
$K_2$	-	-	$K_3$	$K_4$	$K_5$	$K_2$	$K_7$	$K_8$	$K_9$
$K_3$	-	-	-	$K_3$	$K_3$	$K_3$	$K_3$	$K_3$	$K_3$
$K_4$	-	-	-	-	$K_5$	$K_4$	$K_7$	$K_8$	$K_9$
$K_5$	-	-	-	-	-	$K_5$	$K_7$	$K_8$	$K_9$
$K_6$	-	-	-	-	-	-	$K_7$	$K_7$	$K_9$
$K_7$	-	-	-	-	-	-	-	$K_7$	$K_7$
$K_8$	-	-	-	-	-	-	-	-	$K_9$
$K_9$	-	-	-	-	-	-	-	-	-

**Zdroj:** vlastní zpracování

Výpočet preferencí je proveden na základě vzorce (4.1). Následně je ke každému kritériu připočtena hodnota 1, aby se zajistilo, že i kritérium s nulovou váhou má určitou důležitost. Zjištěný počet preferencí je podělen celkovým počtem provedených srovnání s navýšenou hodnotou. Stanovení vah je provedeno pomocí vzorce (4.3) a znázorněno v tabulce 4.10.

**Tab. 4. 10: Váhy kritérií klient „Rodina“**

Kritérium	Počet preferencí	Váha
$K_1$	1 + 1	0,044
$K_2$	2 + 1	0,067
$K_3$	8 + 1	0,200
$K_4$	3 + 1	0,089
$K_5$	4 + 1	0,111
$K_6$	1 + 1	0,044
$K_7$	7 + 1	0,178
$K_8$	4 + 1	0,111
$K_9$	6 + 1	0,156
<b>Celkem</b>	45	1

**Zdroj:** vlastní zpracování

Z výše uvedené tabulky 4.10 je nejvíce preferovaným kritériem pro uvedeného klienta „Rodina“ kritérium s dosaženou váhou 0,200, tedy výše úrokové sazby ( $K_3$ ). Na jejím základě se klient rozhoduje o tom, kolik finančních prostředků bude čerpat.

Na druhé straně jsou pro klienta nejméně důležitá současně dvě kritéria. Jedná se o výši ročního poplatku za vedení karty ( $K_1$ ) a zpoplatnění změny výše úvěrového limitu ( $K_6$ ), což je dáno tím, že si klient už na začátku stanoví hranici přiměřenou jeho možnostem, a proto nevidí důvod ji měnit.

#### 4.2.4.3 Metoda bodového a váhového hodnocení

Za účelem posouzení nejlepší varianty platební karty je nejprve provedena metoda bodového hodnocení a následně metoda váhového hodnocení. Postup metody bodového hodnocení je uveden v podkapitole 4.1.3.

U metody váhového hodnocení jsou zpočátku vynásobeny váhy jednotlivých kritérií bodovým ohodnocením jednotlivých variant, a to podle bodovací stupnice uvedené v tabulkách 4.11, 4.14 a 4.17. Sečtením těchto hodnot se zjistí, která varianta je pro daného klienta nejvhodnější.

- **Pro debetní platební karty**

**Tab. 4. 11: Bodovací stupnice klient „Rodina“**

K/Body	1	2	3	4	5
$K_1$	<19,90 ; 15,92>	(15,92 ; 11,94>	(11,94 ; 7,96>	(7,96 ; 3,98>	(3,98 ; 0>
$K_2$	<125 ; 100>	(100 ; 75>	(75 ; 50>	(50 ; 25>	(25 ; 0>
$K_3$	<40 ; 38>	(38 ; 36>	(36 ; 34>	(34 ; 32>	(32 ; 30>
$K_4$	<4788 ; 3910,4>	(3910,4 ; 3032,8>	(3032,8 ; 2155,2>	(2155,2 ; 1277,6>	(1277,6 ; 400>
$K_5$	-	2,50			0
$K_6$	-	190			99
$K_7$	-				0
$K_8$	<2 ; 10,8>	(10,8 ; 19,6>	(19,6 ; 28,4>	(28,4 ; 37,2>	(37,2 ; 46>
$K_9$	ano **			ano ****	ano

**Zdroj:** vlastní zpracování

Bodové ohodnocení variant je stanoveno na základě bodovací stupnice uvedené v tabulce 4.11 a provedeno v tabulce 4.12. K výpočtu byl použit vzorec (4.4).

**Tab. 4. 12: Bodové ohodnocení variant klient „Rodina“**

Kritéria/Varianty	V <sub>1</sub> Česká spořitelna	V <sub>2</sub> ČSOB	V <sub>3</sub> Komerční banka	V <sub>4</sub> Raiffeisen Bank	V <sub>5</sub> UniCredit Bank	V <sub>6</sub> GE Money Bank
K <sub>1</sub> <sup>4</sup>	1	1	2	1	2	5
K <sub>2</sub> <sup>5</sup>	1	1	1	1	1	5
K <sub>3</sub>	1	5	3	1	5	1
K <sub>4</sub>	5	1	3	1	3	1
K <sub>5</sub>	5	5	2	1	5	5
K <sub>6</sub>	2	1	5	1	1	1
K <sub>7</sub>	5	5	5	1	1	5
K <sub>8</sub>	5	1	3	1	1	3
K <sub>9</sub>	5	1	1	4	4	4
<b>Celkem</b>	<b>30</b>	21	25	<b>12</b>	23	<b>30</b>

**Zdroj:** vlastní zpracování

Na základě metody bodového hodnocení vychází jako nejvhodnější varianty pro klienta „Rodina“ současně dvě debetní karty od dvou různých bank s dosaženou hodnotou 30 bodů z celkového počtu 45 bodů.

Jedná se o debetní kartu **VISA Gold od České spořitelny**, kde největší počet bodů byl udělen u pěti kritérií, a to konkrétně u ročního poplatku za vedení karty, dotazu na zůstatek v bankomatu své banky, změny PIN, počtu bankomatů v městě Ostrava a u platby faktury za telefon.

Na téže místě se umístila debetní karta **MasterCard Gold**, nabízená **GE Money Bank**, s největším bodovým ohodnocením u čtyř kritérií, a sice u poplatku za výběr hotovosti z bankomatu své banky v tuzemsku i zahraničí, dotazu na zůstatek v bankomatu své banky a u změny PIN.

Nejhůře bodově ohodnocenou variantou je debetní karta **VISA Gold od Raiffeisen Bank** s dosaženým počtem 12 bodů, a to z důvodu přiřazení nejmenších hodnot u osmi uvedených kritérií, a sice u poplatků za výběry hotovosti z bankomatů své i cizí banky v tuzemsku a zahraničí, ročního poplatku za vedení karty, dotazu na zůstatek v bankomatu své banky v tuzemsku, vlastního designu karty, změny PIN a u počtu bankomatů na území města Ostravy. Pouze platba faktury za telefon byla ohodnocena čtyřmi body.

<sup>4</sup> Předpokládá se, že klient provede 3 výběry v měsíci.

<sup>5</sup> Pro výpočet je použita fixní částka ve výši 5 000 Kč.

Pokud se zohlední význam jednotlivých kritérií, pak pro stanovení nejvhodnějšího produktu lze použít metodu váhového hodnocení.

Výpočet váhového hodnocení v rámci kategorie debetních platebních karet je proveden u klienta „Rodina“ na základě vzorce (4.5), a to s využitím hodnot z tabulky bodového ohodnocení 4.12 a tabulky vah kritérií 4.6. Výsledky metody váhového hodnocení jsou uvedeny v tabulce 4.13.

**Tab. 4. 13: Metoda váhového hodnocení klient „Rodina“**

Kritéria/ Varianty	Váha	V <sub>1</sub> Česká spořitelna	V <sub>2</sub> ČSOB	V <sub>3</sub> Komerční banka	V <sub>4</sub> Raiffeisen Bank	V <sub>5</sub> UniCredit Bank	V <sub>6</sub> GE Money Bank
K <sub>1</sub>	0,178	0,178	0,178	0,356	0,178	0,356	0,889
K <sub>2</sub>	0,067	0,067	0,067	0,067	0,067	0,067	0,333
K <sub>3</sub>	0,111	0,111	0,556	0,333	0,111	0,556	0,111
K <sub>4</sub>	0,178	0,889	0,178	0,533	0,178	0,533	0,178
K <sub>5</sub>	0,133	0,667	0,667	0,267	0,133	0,667	0,667
K <sub>6</sub>	0,022	0,044	0,022	0,111	0,022	0,022	0,022
K <sub>7</sub>	0,067	0,333	0,333	0,333	0,067	0,067	0,333
K <sub>8</sub>	0,156	0,778	0,156	0,467	0,156	0,156	0,467
K <sub>9</sub>	0,089	0,444	0,089	0,089	0,356	0,356	0,356
<b>Celkem</b>	-	<b>3,511</b>	2,244	2,556	<b>1,267</b>	2,778	3,356

**Zdroj:** vlastní zpracování

Na základě typických znaků klienta „Rodina“ je nejvhodnější debetní platební kartou karta **VISA Gold** od **České spořitelny** s výslednou hodnotou 3,511, kde největší vliv na dosaženou hodnotu má zejména nízký roční poplatek za vedení karty, velký výskyt bankomatů v městě Ostrava a nulová výše poplatku za dotaz na zůstatek hotovosti.

Naopak nejhorší variantou je karta **VISA Gold** od **Raiffeisen Bank** s dosaženou hodnotou 1,267, a to zejména kvůli nemožnosti navržení vlastního motivu karty, vysokému poplatku za výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí a nemožnosti změny PIN kódu.

**Tab. 4. 14: Bodovací stupnice klient „Student“**

K/Body	1	2	3	4	5
K <sub>1</sub>	<6 ; 4,8>	(4,8 ; 3,6>	(3,6 ; 2,4>	(2,4 ; 1,2>	(1,2 ; 0>
K <sub>2</sub>	<125 ; 117>	(117 ; 109>	(109 ; 101>	(101 ; 93>	(93 ; 85>
K <sub>3</sub>	<40 ; 38>	(38 ; 36>	(36 ; 34>	(34 ; 32>	(32 ; 30>
K <sub>4</sub>	<540 ; 432>	(432 ; 324>	(324 ; 216>	(216 ; 108>	(108 ; 0>
K <sub>5</sub>	-	2,50			0
K <sub>6</sub>	-				190
K <sub>7</sub>	-	<50 ; 37,5>	(37,5 ; 25>	(25 ; 12,5>	(12,5 ; 0>
K <sub>8</sub>	<2 ; 10,8>	(10,8 ; 19,6>	(19,6 ; 28,4>	(28,4 ; 37,2>	(37,2 ; 46>
K <sub>9</sub>	ano ***			ano *****	ano

Zdroj: vlastní zpracování

S využitím bodovací stupnice z tabulky 4.14 je sestaveno bodové ohodnocení variant, které uvádí tabulka 4.15. K výpočtu byl použit vzorec (4.4).

**Tab. 4. 15: Bodové ohodnocení variant klient „Student“**

Kritéria/Varianty	V <sub>1</sub> Česká spořitelna	V <sub>2</sub> ČSOB	V <sub>3</sub> Komerční banka	V <sub>4</sub> Raiffeisen Bank	V <sub>5</sub> UniCredit Bank	V <sub>6</sub> GE Money Bank
K <sub>1</sub> <sup>6</sup>	1	1	5	5	1	5
K <sub>2</sub> <sup>7</sup>	1	5	4	3	3	3
K <sub>3</sub>	1	5	3	1	5	1
K <sub>4</sub>	2	3	5	1	4	2
K <sub>5</sub>	5	5	2	1	5	5
K <sub>6</sub>	5	1	1	1	1	1
K <sub>7</sub>	5	2	2	1	1	2
K <sub>8</sub>	5	1	3	1	1	3
K <sub>9</sub>	5	1	1	4	4	4
<b>Celkem</b>	<b>30</b>	24	26	<b>18</b>	25	26

Zdroj: vlastní zpracování

V rámci metody bodového ohodnocení se pro daného klienta „Student“ jeví jako nejlepší debetní karta **VISA Classic** od **České spořitelny** s výslednou hodnotou 30 bodů. Maximální počet bodů byl udělen převážné většině hodnocených kritérií, a to za dotaz na zůstatek hotovosti v bankomatu své banky v tuzemsku, možnost navržení vlastního designu karty, změnu PIN, velký počet bankomatů v městě Ostrava a za možnost platby faktury za

<sup>6</sup> Předpokládá se, že klient provede alespoň 1 platbu u obchodníka a 1 výběr v měsíci.

<sup>7</sup> Pro výpočet je použita fixní částka ve výši 1 000 Kč.

telefon. Avšak nejhůře, tedy jedním bodem, byla ohodnocena kritéria týkající se poplatků za výběry hotovosti z bankomatů v tuzemsku i zahraničí.

Nejhorší ohodnocení 18 bodů bylo přiděleno debetní kartě **VISA Classic** od **Raiffeisen Bank**, neboť u šesti z devíti uvedených kritérií byla udělena nejnižší hodnota 1, a to za zpoplatnění výběru hotovosti z bankomatu jiné banky v tuzemsku, roční poplatek za vedení karty, dotaz v bankomatu na zůstatek hotovosti u své banky v tuzemsku, nemožnost navržení vlastního motivu karty, změnu PIN a za nízký počet bankomatů v městě Ostrava. Pouze u poplatku za výběr hotovosti z bankomatu své banky v tuzemsku byla přidělena největší hodnota, a to díky jeho nulové výši za první dva výběry v měsíci.

Výpočet váhového hodnocení, viz Tab. 4.16, je proveden u klienta „Student“ na základě vzorce (4.5), a to s využitím hodnot z tabulky 4.15 a tabulky 4.8.

**Tab. 4. 16: Metoda váhového hodnocení variant klient „Student“**

Kritéria/ Varianty	Váha	V <sub>1</sub> Česká spořitelna	V <sub>2</sub> ČSOB	V <sub>3</sub> Komerční banka	V <sub>4</sub> Raiffeisen Bank	V <sub>5</sub> UniCredit Bank	V <sub>6</sub> GE Money Bank
<b>K<sub>1</sub></b>	0,178	0,178	0,178	0,889	0,889	0,178	0,889
<b>K<sub>2</sub></b>	0,044	0,044	0,222	0,178	0,133	0,133	0,133
<b>K<sub>3</sub></b>	0,133	0,133	0,667	0,400	0,133	0,667	0,133
<b>K<sub>4</sub></b>	0,156	0,311	0,467	0,778	0,156	0,622	0,311
<b>K<sub>5</sub></b>	0,200	1,000	1,000	0,400	0,200	1,000	1,000
<b>K<sub>6</sub></b>	0,044	0,222	0,044	0,044	0,044	0,044	0,044
<b>K<sub>7</sub></b>	0,044	0,222	0,089	0,089	0,044	0,044	0,089
<b>K<sub>8</sub></b>	0,089	0,444	0,089	0,267	0,089	0,089	0,267
<b>K<sub>9</sub></b>	0,111	0,556	0,111	0,111	0,444	0,444	0,444
<b>Celkem</b>	-	3,111	2,867	3,156	<b>2,133</b>	3,222	<b>3,311</b>

**Zdroj:** vlastní zpracování

Vzhledem k charakteristickým rysům klienta „Student“ se jeví jako nejvhodnější debetní platební karta **MasterCard Internet** od **GE Money Bank** s hodnotou 3,311, a to díky nulové výši poplatku za dotázání se na zůstatek hotovosti a nízkému poplatku za výběr hotovosti z bankomatu své banky v tuzemsku.

Nejméně vhodnou variantou je debetní karta **VISA Classic** od **Raiffeisen Bank** s výsledkem 2,133, a to zejména z důvodu nemožnosti navržení vlastního designu karty, změny PIN kódu a nízkému počtu bankomatů na území města Ostravy.



- Pro kreditní platební karty

**Tab. 4. 17: Bodovací stupnice klient „Rodina“**

K/Body	1	2	3	4	5
<b>K<sub>1</sub></b>	<6 490 ; 5 192>	(5 192 ; 3 894>	(3 894 ; 2 596>	(2 596 ; 1 298>	(1 298 ; 0>
<b>K<sub>2</sub></b>	<45 ; 51,2>	(51,2 ; 57,4>	(57,4 ; 63,6>	(63,6 ; 69,8>	(69,8 ; 76>
<b>K<sub>3</sub></b>	<22,68 ; 21,34>	(21,34 ; 19,99>	(19,99 ; 18,65>	(18,65 ; 17,30>	(17,30 ; 15,96>
<b>K<sub>4</sub></b>	<250 000 ; 312 500>	(312 500 ; 375 000>	(375 000 ; 437 500>	(437 500 ; 500 000>	-
<b>K<sub>5</sub></b>	<276 ; 220,8>	(220,8 ; 165,6>	(165,6 ; 110,4>	(110,4 ; 55,2>	(55,2 ; 0>
<b>K<sub>6</sub></b>	<50 ; 40>	(40 ; 30>	(30 ; 20>	(20 ; 10>	(10 ; 0>
<b>K<sub>7</sub></b>	<180 ; 144>	(144 ; 108>	(108 ; 72>	(72 ; 36>	(36 ; 0>
<b>K<sub>8</sub></b>	<155 ; 124>	(124 ; 93>	(93 ; 62>	(62 ; 31>	(31 ; 0>
<b>K<sub>9</sub></b>	<170 ; 136>	(136 ; 102>	(102 ; 68>	(68 ; 34>	(34 ; 0>

**Zdroj:** vlastní zpracování

Na základě bodovací stupnice z tabulky 4.17 je sestaveno pro klienta „Rodina“ bodové ohodnocení variant, které udává následující tabulka 4.18. Výpočet je proveden za pomoci vzorce (4.4).

**Tab. 4. 18: Bodové ohodnocení variant klient „Rodina“**

Kritéria/Varianty	V <sub>1</sub> Česká spořitelna	V <sub>2</sub> ČSOB	V <sub>3</sub> Komerční banka	V <sub>4</sub> Raiffeisen Bank	V <sub>5</sub> UniCredit Bank	V <sub>6</sub> GE Money Bank
<b>K<sub>1</sub></b>	5	5	1	4	5	5
<b>K<sub>2</sub></b>	2	2	5	1	1	1
<b>K<sub>3</sub></b>	3	3	3	1	5	1
<b>K<sub>4</sub></b>	4	4	5	1	1	1
<b>K<sub>5</sub><sup>8</sup></b>	2	3	1	5	5	5
<b>K<sub>6</sub></b>	5	3	5	1	5	5
<b>K<sub>7</sub><sup>9</sup></b>	4	1	5	1	1	3
<b>K<sub>8</sub><sup>10</sup></b>	1	1	5	1	1	1
<b>K<sub>9</sub><sup>11</sup></b>	5	1	5	1	1	4
<b>Celkem</b>	31	23	<b>35</b>	<b>16</b>	25	26

**Zdroj:** vlastní zpracování

Za nejvhodnější variantu pro klienta „Rodina“ byla pomocí metody bodového hodnocení zvolena kreditní karta **PLATINUM (MasterCard)** od **Komerční banky** s dosaženou hodnotou 35 bodů z možných 45 bodů. Největší počet bodů byl udělen za délku

<sup>8</sup> Předpokládá se, že si klient sjedná pojištění zneužití karty do 30 000 Kč.

<sup>9</sup> Pro výpočet je použita fixní částka ve výši 10 000 Kč.

<sup>10</sup> Pro výpočet je použita fixní částka ve výši 5 000 Kč.

<sup>11</sup> Pro výpočet je použita fixní částka ve výši 10 000 Kč.

bezúročného období, výši a případnou změnu úvěrového limitu a za poplatky týkající se výběrů hotovosti v tuzemsku i zahraničí, neboť tyto služby u této kreditní karty nejsou zpoplatněny.

Na posledním místě se umístila kreditní karta **VISA Gold**, nabízená **Raiffeisen Bankou**, s výsledným součtem 16 bodů, neboť pro tohoto klienta je kreditní karta nevyhovující v sedmi z devíti uvedených kritérií, a to vzhledem ke krátkému bezúročnému období, vysoké roční úrokové sazbě, výši a zpoplatnění změny úvěrového limitu a veškerým poplatkům týkajících se výběrů hotovosti z bankomatů své i cizí banky v ČR a zahraničí.

K výpočtu váhového hodnocení v rámci kategorie kreditních platebních karet, viz Tab. 4.19, je použit vzorec (4.5) a údaje z tabulky vah kritérií 4.10 a tabulky bodového ohodnocení 4.18.

**Tab. 4. 19: Metoda váhového hodnocení variant klient „Rodina“**

Kritéria/ Varianty	Váha	V <sub>1</sub> Česká spořitelna	V <sub>2</sub> ČSOB	V <sub>3</sub> Komerční banka	V <sub>4</sub> Raiffeisen Bank	V <sub>5</sub> UniCredit Bank	V <sub>6</sub> GE Money Bank
<b>K<sub>1</sub></b>	0,044	0,222	0,222	0,044	0,178	0,222	0,222
<b>K<sub>2</sub></b>	0,067	0,133	0,133	0,333	0,067	0,067	0,067
<b>K<sub>3</sub></b>	0,200	0,600	0,600	0,600	0,200	1,000	0,200
<b>K<sub>4</sub></b>	0,089	0,356	0,356	0,444	0,089	0,089	0,089
<b>K<sub>5</sub></b>	0,111	0,222	0,333	0,111	0,556	0,556	0,556
<b>K<sub>6</sub></b>	0,044	0,222	0,133	0,222	0,044	0,222	0,222
<b>K<sub>7</sub></b>	0,178	0,711	0,178	0,889	0,178	0,178	0,533
<b>K<sub>8</sub></b>	0,111	0,111	0,111	0,556	0,111	0,111	0,111
<b>K<sub>9</sub></b>	0,156	0,778	0,156	0,778	0,156	0,156	0,622
<b>Celkem</b>	-	3,356	2,222	<b>3,978</b>	<b>1,578</b>	2,600	2,622

**Zdroj:** vlastní zpracování

Z uvedeného výběru kreditních karet různých bank se za nejvhodnější variantu pro klienta „Rodina“ považuje karta nabízená **Komerční bankou**. Jedná se o kreditní kartu **PLATINUM (MasterCard)** s dosaženým výsledkem 3,978, kde největší vliv má především nulový poplatek za výběr hotovosti z bankomatu své i cizí banky v tuzemsku.

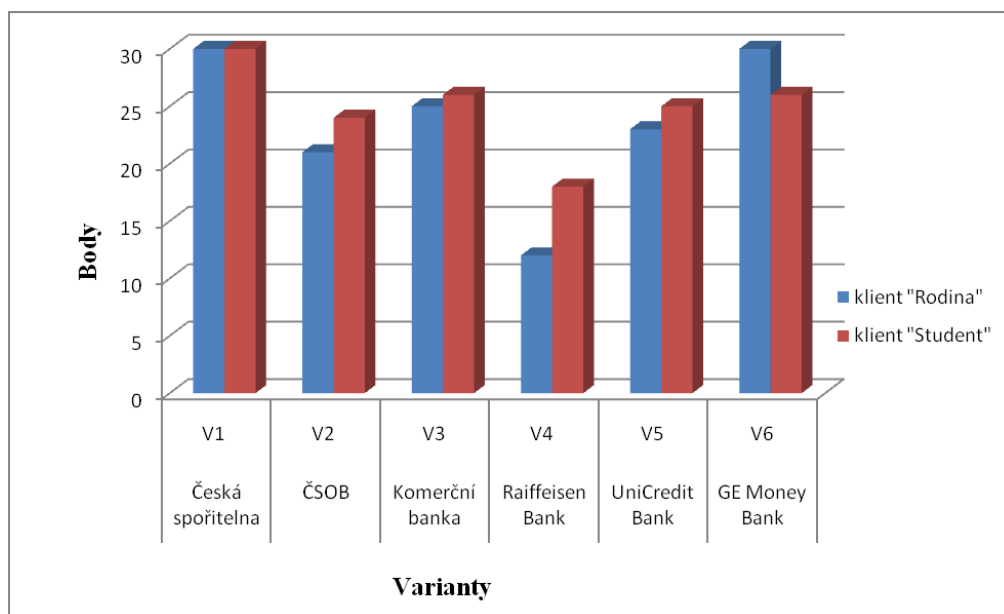
Na druhé straně nejméně vhodnou variantou je kreditní karta **VISA Gold**, vydaná **Raiffeisen Bank**, s hodnotou 1,578, a to zejména kvůli vysokému poplatku za změnu úvěrového limitu a poměrně krátké délce bezúročného období.

### 4.3 Zhodnocení dosažených výsledků

Jednotlivé druhy debetních a kreditních platebních karet byly analyzovány na základě metod vícekritériálního rozhodování. Výběr nejlépe vyhovující varianty z debetních platebních karet pro klienta „Student“ a nejlépe vyhovující varianty z debetních i kreditních platebních karet pro klienta „Rodina“ byl proveden pomocí metody bodového a váhového hodnocení.

Dosažené výsledky metody bodového hodnocení pro debetní platební karty jsou uvedeny v následujícím grafu 4.1.

**Graf 4. 1: Metoda bodového hodnocení pro debetní platební karty**



**Zdroj:** vlastní zpracování

Dle **metody bodového hodnocení**, v kategorii debetních platebních karet, byly pro klienta „Rodina“ na prvním místě umístěny současně dvě platební karty od dvou různých bank s výslednou hodnotou 30 bodů. Jedná se o debetní kartu **VISA Gold** od **České spořitelny** a debetní kartu **MasterCard Gold** od **GE Money Bank**.

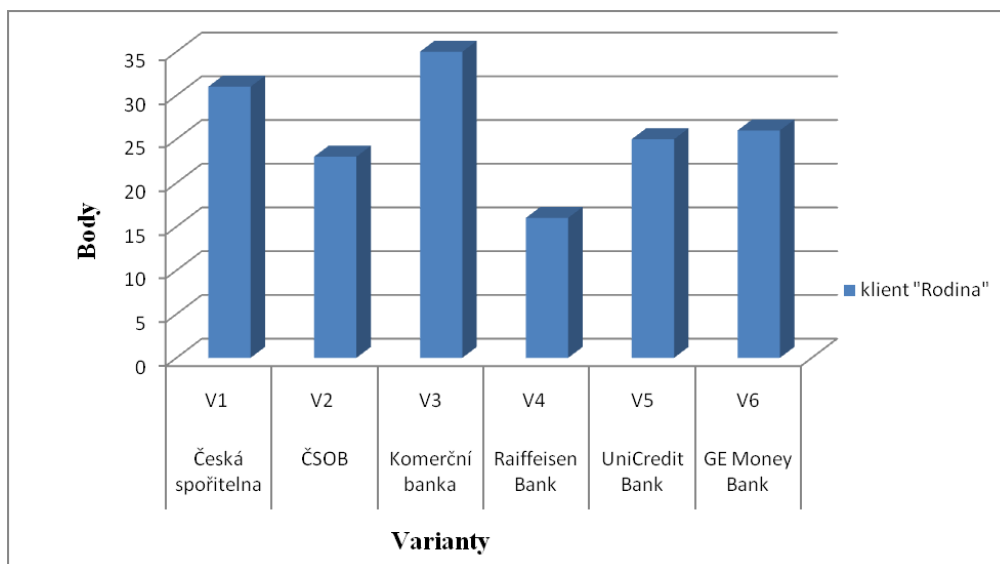
Na dosaženou hodnotu u debetní platební karty VISA Gold od ČS mělo především vliv přiřazení nejvyššího počtu bodů pěti z devíti kritérií, a to konkrétně ročnímu poplatku za vedení karty, dotazu na zůstatek v bankomatu své banky, změně PIN, počtu bankomatů na území města Ostravy a možnosti platby faktury za telefon. V případě debetní platební karty MasterCard Gold od GE Money Bank byl největší počet, tedy pět bodů, udělen čtyřem kritériím, a sice za zpoplatnění výběru hotovosti z bankomatu své banky v tuzemsku i

zahraničí, dotaz na zůstatek v bankomatu své banky a za změnu PIN kódu. Naopak nejmenší bodové ohodnocení, a sice pouhých 12 bodů, bylo přiděleno debetní kartě **VISA Gold**, nabízené **Raiffeisen Bank**, neboť tato karta je pro daného klienta nevyhovující u všech uvedených kritérií kromě platby faktury za telefon.

Pro klienta „Student“ byla zvolena jako nejvhodnější debetní platební karta **VISA Classic** od **České spořitelny** s přiděleným počtem 30 bodů, kde nejvyšší bodové ohodnocení bylo uděleno pěti z devíti kritérií, a to za dotaz v bankomatu na zůstatek své banky v tuzemsku, vlastní design karty, změnu PIN, počet bankomatů na území města Ostravy a za možnost platby faktury za telefon. Nejhorší bodové ohodnocení (18 bodů) bylo přiděleno debetní kartě **VISA Classic** od **Raiffeisen Bank**, neboť u šesti z devíti uvedených kritérií byla udělena nejnižší hodnota, a to konkrétně za zpoplatnění výběru hotovosti z bankomatu jiné banky v tuzemsku, roční poplatek za vedení karty, dotaz na zůstatek hotovosti v bankomatu své banky v tuzemsku, vlastní design karty, změnu PIN a za nízký počet bankomatů v městě Ostrava.

Výsledné bodové ohodnocení pro kreditní platební karty je zachyceno v grafu 4.2.

**Graf 4. 2: Metoda bodového hodnocení pro kreditní platební karty**



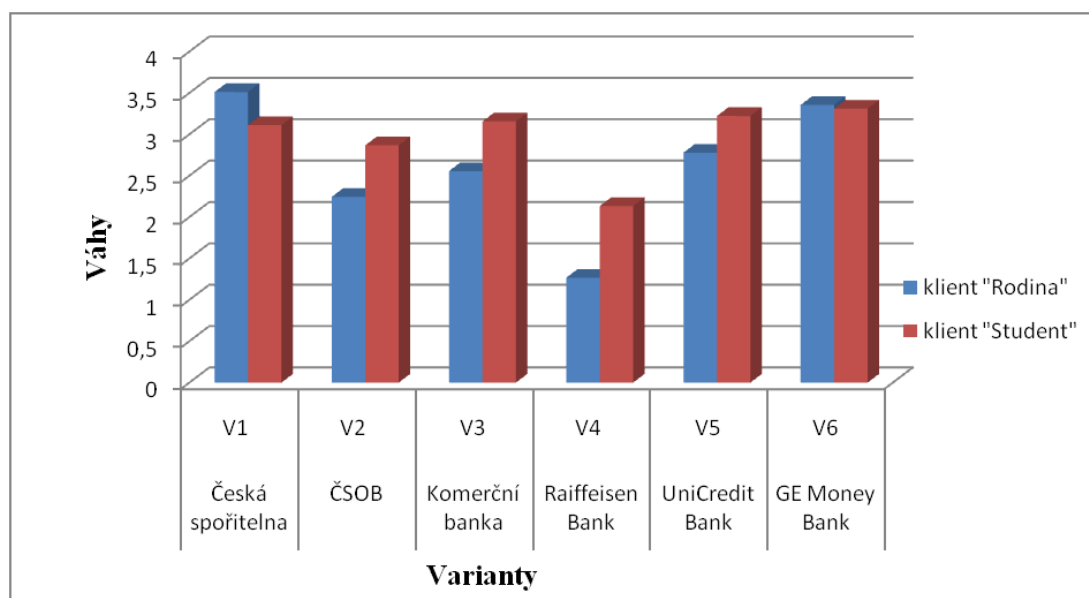
**Zdroj:** vlastní zpracování

V kategorii kreditních platebních karet u klienta „Rodina“ byla na první pozici umístěna kreditní karta **PLATINUM (MasterCard)** od **Komerční banky** s dosažením 35 bodů, které byly uděleny za délku bezúročného období, výši a případnou změnu úvěrového

limitu a za poplatky týkající se výběrů hotovosti z bankomatů v tuzemsku i ve světě. Poslední místo vzhledem k nízkému bodovému ohodnocení 16 bodů bylo obsazeno kreditní kartou **VISA Gold** od **Raiffeisen Bank** z důvodu přiřazení nejnižšího bodového ohodnocení sedmi z devíti kritérií, a sice délce bezúročného období, roční úrokové sazbě, výši a případné změně úvěrového limitu a zpoplatnění výběru hotovosti z bankomatu své i jiné banky v ČR a zahraničí.

Dosažené výsledky metody váhového hodnocení pro debetní platební karty jsou zaznamenány v následujícím v grafu 4.3.

**Graf 4. 3: Metoda váhového hodnocení pro debetní platební karty**



**Zdroj:** vlastní zpracování

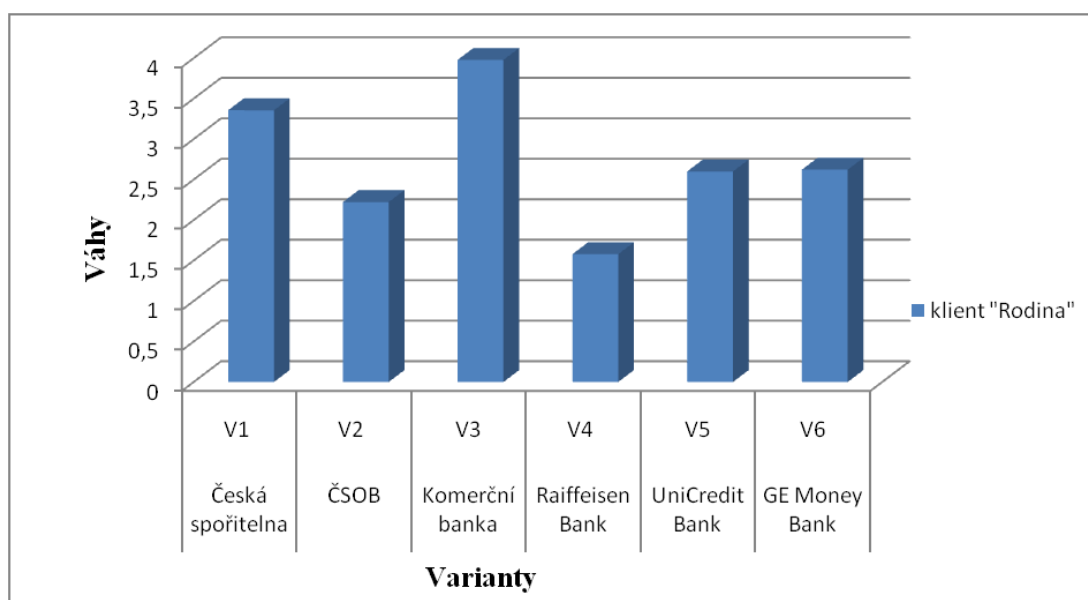
Na základě **metody váhového hodnocení**, v kategorii debetních platebních karet, byla pro klienta „Rodina“ jako nejvhodnější varianta vybrána debetní karta **VISA Gold** od **České spořitelny** s dosaženou hodnotou 3,511, kde největší vliv na výslednou hodnotu měl nízký roční poplatek za vedení karty, velký výskyt bankomatů v městě Ostrava a nulová výše poplatku za dotaz na zůstatek hotovosti. Na poslední pozici, jako nejméně vhodná varianta, byla umístěna debetní karta **VISA Gold** od **Raiffeisen Bank** s výslednou hodnotou 1,267, a to zejména díky nemožnosti navržení vlastního designu karty, vysokému poplatku za výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí a nemožnosti změny PIN kódu.

Vzhledem k charakteristickým rysům klienta „Student“ byla jako nejlépe možná varianta zvolena platební karta **MasterCard Internet** od **GE Money Bank** s celkovou

hodnotou 3,311, a to kvůli nulovému poplatku za dotaz na zůstatek hotovosti a nízkému poplatku za výběr hotovosti z bankomatu své banky v tuzemsku. Avšak jako nejhorší varianta byla zvolena platební karta **VISA Classic** od **Raiffeisen Bank** s hodnotou 2,133 z důvodu nemožnosti navržení vlastního motivu karty, změny PIN kódu a nízkému počtu bankomatů na území města Ostravy.

Výsledky metody váhového hodnocení pro kreditní platební karty jsou uvedeny v následujícím grafu 4.4.

**Graf 4. 4: Metoda váhového hodnocení pro kreditní platební karty**



**Zdroj:** vlastní zpracování

V rámci kategorie kreditních platebních karet byla jako nejvhodnější varianta pro klienta „Rodina“ vybrána kreditní karta **PLATINUM (MasterCard)** od **KB** s dosaženým výsledkem 3,978, kde největší vliv na výslednou hodnotu měla zejména nulová výše poplatku za výběr hotovosti z bankomatu své i cizí banky v tuzemsku. Naopak poslední místo bylo obsazeno kreditní kartou **VISA Gold** od **Raiffeisen Bank** s hodnotou 1,578, a to především kvůli vysokému poplatku za změnu úvěrového limitu a poměrně krátké délce bezúročného období.

## 5 ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo provést srovnání a následný výběr nejvhodnější debetní platební karty na území ČR pro předem nadefinovaného klienta „Student“ a taktéž nejvhodnější debetní a kreditní platební karty pro klienta „Rodina“.

V druhé kapitole byla věnována pozornost historickému vývoji a popisu platebního nástroje. Dále bylo provedeno třídění jednotlivých druhů platebních karet a v závěru kapitoly zmíněny současné trendy a nastíněna budoucnost bezkontaktní technologie.

Třetí kapitola byla zaměřena na porovnání vybraných druhů platebních karet mezi jednotlivými bankovními institucemi na území města Ostravy. Pro účely komparace byla vybrána skupina šesti bank s největším tržním podílem působících na území ČR. Nejdříve byly dané banky představeny a poté byla provedena charakteristika platebních karet pro předem nadefinované klienty.

Ve čtvrté kapitole - praktické části byla provedena analýza dvou druhů platebních karet pomocí metod vícekritériálního hodnocení variant, a sice dle metody bodového a váhového hodnocení. Na začátku byla vysvětlena metodologie vícekritériální analýzy a v další části kapitoly vybrána nejvhodnější platební karta. Nejdříve byl popsán profil klienta „Student“ a klienta „Rodina“ a následně stanoveny a doplněny o zjištěné údaje varianty, které představovaly jednotlivé druhy platebních karet. Na základě aplikace metod vícekritériálního rozhodování byla vybrána nejlépe vyhovující platební karta nadefinovanému klientovi.

**Dle metody bodového hodnocení**, v kategorii debetních platebních karet, byly pro klienta „Rodina“ vybrány současně dvě nejvhodnější platební karty od dvou různých bank. První kartou byla **VISA Gold** od **ČS**, a to zejména kvůli nízkému ročnímu poplatku za vedení karty, vysokému počtu bankomatů v městě Ostrava a možnosti platby faktury za telefon. Na témže místě se umístila debetní karta **MasterCard Gold** od **GE Money Bank**, a to především vzhledem k nezaplatnění výběrů hotovosti z bankomatu své banky v tuzemsku i zahraničí. Nejhuře bodově ohodnocenou platební kartou se naopak stala debetní karta **VISA Gold** od **RB**, a to zejména kvůli nemožnosti dotázání se na zůstatek hotovosti v bankomatu své banky v tuzemsku, navržení vlastního designu karty, změny PIN a nízkému počtu bankomatů v Ostravě.

Pro klienta „Student“ byla vybrána jako nejvhodnější debetní platební karta **VISA Classic** od **ČS**, a to zejména díky možnosti navržení vlastního motivu karty, změně PIN a vysokému počtu bankomatů na území města Ostravy. Nejhoršího ohodnocení bylo dosaženo u debetní karty **VISA Classic** od **RB**, neboť tato karta je nevyhovující zejména vzhledem k vysokému poplatku za výběr hotovosti z bankomatu jiné banky v ČR, ročnímu poplatku za vedení karty a nemožnosti zjištění zůstatku hotovosti z bankomatu své banky v tuzemsku.

V kategorii kreditních platebních karet byla pro klienta „Rodina“ vybrána jako nejvhodnější kreditní karta **PLATINUM (MasterCard)** od **KB**, a to zejména kvůli poměrně dlouhému bezúročnému období a nulové výši poplatků za výběry hotovosti z bankomatu své i cizí banky v tuzemsku a zahraničí. Naopak za nejméně vhodnou kartu byla vybrána kreditní karta **VISA Gold** od **RB**, a to především díky nízké výši úvěrového limitu, zpoplatnění změny limitu a výběru hotovosti z bankomatů své i cizí banky v ČR a zahraničí.

**Dle metody váhového hodnocení**, v kategorii debetních platebních karet, byla pro klienta „Rodina“ vybrána jako nejvhodnější debetní karta **VISA Gold** od **ČS**, a to zejména díky nízkému ročnímu poplatku za vedení karty a velkému počtu bankomatů v Ostravě. Na druhé straně za nejméně vhodnou platební kartu byla zvolena debetní karta **VISA Gold** od **RB**, a to vzhledem k nemožnosti navržení vlastního motivu karty, vysokému poplatku za výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí a nemožnosti změny PIN kódu.

Pro klienta „Student“ byla vybrána jako nejvhodnější platební karta **MasterCard Internet** od **GE Money bank**, a to díky nulové výši poplatku za dotaz na zůstatek a jeho nízké výši za výběr hotovosti z bankomatu své banky v tuzemsku. Naopak za nejhorší platební kartu byla zvolena debetní karta **VISA Classic** od **RB** z důvodu nemožnosti navržení vlastního designu karty, změny PIN a nízkému počtu bankomatů v Ostravě.

Z výběru kreditních platebních karet byla jako nejvhodnější platební karta pro klienta „Rodina“ zvolena prestižní kreditní karta **PLATINUM (MasterCard)** od **KB**, a to z důvodu neplacení žádných poplatků za výběr hotovosti z bankomatu své i cizí banky v tuzemsku a zahraničí. Poslední místo bylo obsazeno kreditní kartou **VISA Gold** od **RB** vzhledem k vysokému poplatku za změnu úvěrového limitu a krátké délce bezúročného období.



## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Knížní publikace a příspěvky ve sborníku:

- [1] DVOŘÁK, Petr. *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty*. 2. přepr. vyd. Praha: Linde, 2001. 471 s. ISBN 80-7201-310-6.
- [2] FIALA, P., J. JABLONSKÝ a M. MAŇAS. *Vícekriteriální rozhodování*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1994. 316 s. ISBN 80-7079-748-7.
- [3] FOTR, Jiří a Jiří DĚDINA. *Manažerské rozhodování*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1993. 170 s. ISBN 80-7079-930-0.
- [4] JÜNGER, J., E. MORAVCOVÁ a Z. ZONKOVÁ. *Rozhodovací procesy: Metody rozhodování*. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská, 1987. 184 s.
- [5] JUŘÍK, Pavel. *Platební karty: velká encyklopedie – 1870-2006*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 296 s. ISBN 80-247-1381-0.
- [6] JUŘÍK, Pavel. *Svět platebních a identifikačních karet*. 2. přepr. vyd. Praha: Grada, 2001. 175 s. ISBN 80-247-0195-2.
- [7] POLIDAR, Vojtěch. *Management bank a bankovních obchodů*. 2. upr. vyd. Praha: Ekopress, 1999. 450 s. ISBN 80-86119-11-4.
- [8] POLOUČEK, Stanislav a kol. *Bankovníctví*. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006. 716 s. ISBN 80-7179-462-7.
- [9] RAMÍK, Jaroslav. *Vícekriteriální rozhodování – analytický hierarchický proces (AHP)*. 1. vyd. Karviná, 1999. 211 s. ISBN 80-7248-047-2.
- [10] ZMEŠKAL, Zdeněk. Vícekriteriální hodnocení variant a analýza citlivosti při výběru produktů finančních institucí. In: *Sborník příspěvků ze 7. mezinárodní konference Finanční řízení podniků a finančních institucí*. VŠB-TUO: Ekonomická fakulta, 2009, s. 485–490. ISBN 978-80-248-2059-0.

### Tištěná periodika:

- [11] ČECHLOVSKÝ, Vladimír. V obchodech lze platit s kartami bez zadání PIN. *Deník PRÁVO*. 2011. ISSN 1211-2119.

### Elektronické publikace:

- [12] BANKOVNÍ POPLATKY. Exkluzivně: V roce 1989 v ČR tisíc platebních karet, v r. 2011 téměř deset milionů!. *Bankovní poplatky* [online]. 23.12.2011 [cit. 2012-01-11]. Dostupné z: <http://www.bankovnipoplatky.com/exkluzivne-v-roce-1989-v-cr-tisic-platebnich-karet-v-r-2011-temer-deset-milionu-16173.html>

- [13] ČESKÁ SPOŘITELNA. Profil české spořitelny. *Česká spořitelna* [online]. © ČS [cit. 2012-01-09]. Dostupné z:  
<http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>
- [14] ČESKÁ SPOŘITELNA. Visa Gold – O produktu. *Česká spořitelna* [online]. © ČS [cit. 2012-01-09]. Dostupné z:  
<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/visa-gold/o-produktu>
- [15] ČESKÁ SPOŘITELNA. Chytrá karta ČS – O produktu. *Česká spořitelna* [online]. © ČS [cit. 2012-01-09]. Dostupné z:  
<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/chytra-karta-cs/o-produktu>
- [16] ČESKÁ SPOŘITELNA. Podmínky založení - Chytrá karta. *Česká spořitelna* [online]. © ČS [cit. 2012-01-09]. Dostupné z:  
<http://chytrakarta.csas.cz/informace/ostatni/podminky-zalozeni>
- [17] ČESKÁ SPOŘITELNA. Visa Classic – O produktu. *Česká spořitelna* [online]. © ČS [cit. 2012-01-09]. Dostupné z:  
<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/visa-classic/o-produktu>
- [18] ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA. O společnosti ČSOB. *ČSOB* [online]. © 2012 [cit. 2012-01-09]. Dostupné z:  
<http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx>
- [19] ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA. MasterCard Gold. *ČSOB* [online]. © 2012 [cit. 2012-01-09]. Dostupné z:  
<http://www.csob.cz/cz/Lide/Platebni-karty/Stranky/MasterCard-Gold.aspx>
- [20] ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA. ČSOB Kreditní karta. *ČSOB* [online]. © 2012 [cit. 2012-01-09]. Dostupné z:  
<http://www.csob.cz/cz/Lide/Platebni-karty/CSOB-Kreditni-karta/Stranky/default.aspx>
- [21] ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA. VISA Electron. *ČSOB* [online]. © 2012 [cit. 2012-01-09]. Dostupné z:  
<http://www.csob.cz/cz/Lide/Platebni-karty/Stranky/VISA-Electron.aspx>
- [22] GE MONEY BANK. Naše společnosti - Společnost GE Money v ČR. *GE Money CZ* [online]. © 2001 – 2012 [cit. 2012-01-04]. Dostupné z:  
<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/nase-spolecnosti/spolecnosti>
- [23] GE MONEY BANK. Kontakty – Naše společnosti. *GE Money CZ* [online]. © 2001 – 2012 [cit. 2012-01-04]. Dostupné z:  
<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/nase-spolecnosti/spolecnosti/ge-money-bank>
- [24] GE MONEY BANK. Karty k účtům – MasterCard Gold. *GE Money CZ* [online]. © 2001 – 2012 [cit. 2012-01-04]. Dostupné z:  
<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/platebni-karty/debetni-karty/mastercard-gold>

- [25] GE MONEY BANK. Věrnostní program bene+ - gold bene+ na kreditních kartách. *GE Money CZ* [online]. © 2001 – 2012 [cit. 2012-01-04]. Dostupné z: <http://www.benepus.cz/gold-bene/na-kreditnich-kartach>
- [26] GE MONEY BANK. Platební karty - Kreditní karta MoneyCard Gold. *GE Money CZ* [online]. © 2001 – 2012 [cit. 2012-01-04]. Dostupné z: <http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/platebni-karty/kreditni-karty/moneycard-gold>
- [27] GE MONEY BANK. Karty k účtům – MasterCard Internet. *GE Money CZ* [online]. © 2001 – 2012 [cit. 2012-01-04]. Dostupné z: <http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/platebni-karty/debetni-karty/mastercard-internet>
- [28] GE MONEY BANK. Karty k účtům. *GE Money CZ* [online]. © 2001 – 2012 [cit. 2012-01-04]. Dostupné z: <http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/platebni-karty/debetni-karty>
- [29] KOMERČNÍ BANKA. KB: Základní informace. *Komerční banka* [online]. © 2010 [cit. 2012-01-10]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>
- [30] KOMERČNÍ BANKA. Zlatá karta. *Komerční banka* [online]. © 2010 [cit. 2012-01-10]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/platebni-karty/zlata-karta-visa-mastercard.shtml>
- [31] KOMERČNÍ BANKA. Platinum. *Komerční banka* [online]. © 2010 [cit. 2012-01-10]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/platebni-karty/platinum.shtml>
- [32] KOMERČNÍ BANKA. UNIkarta. *Komerční banka* [online]. © 2010 [cit. 2012-01-10]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/platebni-karty/unikarta.shtml>
- [33] MĚŠEC. Platební karty – embosovanou, nebo elektronickou? *Měšec.cz* [online]. 6.10.2004 [cit. 2012-01-11]. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/clanky/platebni-karty-embosovanou-nebo-elektronickou/>
- [34] PENÍZE. Jak došly platební karty do českých zemí aneb historie karet plná zajímavostí. *Peníze.cz* [online]. 27.4.2007 [cit. 2012-01-06]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/platebni-karty/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plna-zajimavosti>
- [35] PENÍZE. Platební karty a jejich druhy. *Peníze.cz* [online]. © 2000 - 2012 [cit. 2012-01-13]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/80265-platebni-karty-a-jejich-druhy>
- [36] RAIFFEISEN BANK. Historie Raiffeisenbank v ČR. *Raiffeisenbank* [online]. © 2008 - 2012 [cit. 2012-01-10]. Dostupné z: <http://www.rb.cz/o-bance/o-bance/historie-raiffeisenbank-v-cr/>

- [37] RAIFFEISEN BANK. Visa Gold a MasterCard Gold. *Raiffeisenbank* [online]. © 2008 – 2012 [cit. 2012-01-10]. Dostupné z: <http://www.rb.cz/firemni-finance/firmy/firemni-ucty/platebni-karty/visa-gold-a-mastercard-gold/>
- [38] RAIFFEISEN BANK. Visa Gold. *Raiffeisenbank* [online]. © 2008 - 2012 [cit. 2012-01-10]. Dostupné z: <http://www.rb.cz/osobni-finance/kreditni-karty/o-kartach/visa-gold/>
- [39] RAIFFEISEN BANK. Visa Classic a MasterCard Standard. *Raiffeisenbank* [online]. © 2008 - 2012 [cit. 2012-01-10]. Dostupné z: <http://www.rb.cz/firemni-finance/firmy/firemni-ucty/platebni-karty/visa-classic-a-mastercard-standard/>
- [40] UNICREDIT BANK. UniCredit Bank Czech Republic, a. s. *UniCredit Bank* [online]. © UCB [cit. 2012-01-07]. Dostupné z: <http://www.unicreditbank.cz/cz/o-bance.html>
- [41] UNICREDIT BANK. Prestižní debetní karty. *UniCredit Bank* [online]. © UCB [cit. 2012-01-07]. Dostupné z: <http://www.unicreditbank.cz/cz/obcane/karty/debetni-karty/prestizni-karty.html>
- [42] UNICREDIT BANK. Kreditní karty. *UniCredit Bank* [online]. © UCB [cit. 2012-01-07]. Dostupné z: <http://www.unicreditbank.cz/cz/obcane/karty/kreditni-karty.html>
- [43] UNICREDIT BANK. Prestižní kreditní karta. *UniCredit Bank* [online]. © UCB [cit. 2012-01-07]. Dostupné z: <http://www.unicreditbank.cz/cz/obcane/karty/kreditni-karty/prestizni-karta.html>
- [44] UNICREDIT BANK. Elektronické debetní karty. *UniCredit Bank* [online]. © UCB [cit. 2012-01-07]. Dostupné z: <http://www.unicreditbank.cz/cz/obcane/karty/debetni-karty/elektronicke-karty.html>
- [45] UNICREDIT BANK. Debetní karty. *UniCredit Bank* [online]. © UCB [cit. 2012-01-07]. Dostupné z: <http://www.unicreditbank.cz/cz/obcane/karty/debetni-karty.html>

## SEZNAM ZKRATEK

a. s.	akciová společnost
ČR	Česká republika
ČS	Česká spořitelna
ČSOB	Československá obchodní banka
GE	General Electric
GEMB	GE Money Bank
IIN	Issuer Identification Number
IPB	Investiční a Poštovní banka
JCB	Japan Credit Bureau
K	Kritérium
KB	Komerční banka
p. m.	per mensum (měsíčně)
PVC	Polyvinylchlorid
RB	Raiffeisen Bank
RBI	Raiffeisen Bank International
UCB	UniCredit Bank
USA	Spojené státy americké
V	Varianta
VŠ	Vysoká škola

# PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠBTUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že jeden výtisk diplomové (bakalářské) práce bude uložen v Ústřední knihovně VŠB-TUO k prezenčnímu nahlédnutí a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 25. 4. 2012

.....  
jméno a příjmení studenta